

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

FACULTAD DE HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA, ARCHIVOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA



NEURO MERCADEO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ATRACTORES INCREMENTALES AL CONSUMO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN LOS USUARIOS- CLIENTES AL SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMERICAS

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS**

Autora: Sara Esther Escobar Araúz

Cédula 8-276-488

Bajo la dirección del doctor

Manuel Calderón Pimentel

Panamá, República de Panamá

2019



UNIVERSIDADDEPANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA, ARCHIVOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Tesis de Maestría

Sara Esther Escobar Araúz

Asesor de Tesis

Manuel Calderón Pimentel

Panamá, 2019

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

FACULTAD DE HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA, ARCHIVOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

HOJA DE APROBACIÓN

La Tesis de Maestría de Sara Esther Escobar Aráuz

Titulada: Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios atractores incrementales al consumo de información y documentación en los usuarios-clientes al Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Especializada de las Américas.

de la que fue Coordinador la Magíster Nitzia Barrantes

fue sustentada en la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá el día_____de_____de_____

ante el Jurado constituido por los siguientes Magíster:

Presidente_____

Secretario_____

Miembro_____

Habiendo recibido la calificación de_____

EL SECRETARIO DEL JURADO

Panamá,_____de_____de_____

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	V
DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTO	XI
RESUMEN Y PALABRAS CLAVES / SUMMARY AND KEYWORDS	XIII
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS	XV

INTRODUCCIÓN

Introducción	18
--------------------	----

PRIMERA PARTE: ENCUADRE DE INVESTIGACIÓN E HISTORIA ACADÉMICA INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I.

ENCUADRE Y DEFINICIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACION

1.1. Definición general al problema de investigación	33
1.1.1. Planteamiento del problema.....	34
1.2. Justificación	35
1.3. Objetivos de la investigación	36
1.3.1. Objetivo general	37
1.3.2. Objetivos específicos	37
1.4. Hipótesis teórica o genérica	38
1.4.1. Hipótesis de trabajo	38
1.4.1.1. Hipótesis alterna (h_1).....	39
1.4.1.2. Hipótesis nula (h_0)	39
1.5. Alcances	39
1.6. Delimitaciones	40
1.7. Limitaciones	41
1.8. Tipo de investigación	41

1.9. Validez y confiabilidad	42
------------------------------------	----

1.10. Finalidad de la investigación	43
---	----

CAPÍTULO II.

INFORMACIÓN DECRETAL Y ESTRUCTURAL DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

2.1. Acción decretal de creación y gestión universitaria	47
--	----

2.1.1. Experiencialidad institucional universitaria	48
---	----

2.1.2. Creación jurídica y administrativa	49
---	----

2.2. Actores o sujetos sociales participantes	54
---	----

2.2.1. Estudiantes universitarios	58
---	----

2.2.2. Planta docente	61
-----------------------------	----

2.2.3. Personal bibliotecario	62
-------------------------------------	----

2.3. Estructura Académica por Facultades, Escuelas y Carreras	64
---	----

2.3.1. Misión	64
---------------------	----

2.3.2. Visión	65
---------------------	----

2.3.3. Compromiso y responsabilidad social universitaria	65
--	----

2.4. Facultades Académicas Universitarias	66
---	----

2.4.1. Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas	67
--	----

2.4.2. Facultad de Educación Especial y Pedagogía	68
---	----

2.4.3. Facultad de Biociencias y Salud Pública	69
--	----

2.4.4. Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano	70
---	----

2.5. Funcionamiento del SIBUDELAS	71
---	----

2.5.1. Biblioteca Álvaro Menéndez Franco	72
--	----

2.5.2. Biblioteca José Renán Esquivel	73
---	----

SEGUNDA PARTE: CONCEPTUALIDADES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS

CAPÍTULO III.

MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

3.1. Condición sociodemográfica y cultural de los usuarios-clientes	76
---	----

3.1.1. Definición operativa de la variable	80
--	----

3.1.1.1. Identificación de los sujetos sociales	81
3.1.1.2. Nombre de las facultades asistidas como usuarios	81
3.1.1.3. Nombres de las carreras técnicas y de licenciaturas	82
3.1.1.4. Nombres de las bibliotecas en la Sede-Panamá	82
3.1.1.5. Turnos universitarios	82
3.1.1.6. Sexo	83
3.1.1.7. Edad.....	83
3.2. Situación física ergo-espacial de las bibliotecas	87
3.2.1. Definición operativa de la variable	87
3.2.1.1. Edificación y espacialidad del estar	87
3.2.1.2. Mobiliarios bibliotecarios.....	90
3.2.1.3. Confortabilidad del alojamiento bibliotecario	90
3.3. Valoración socioacadémica del usuario-cliente estudiante.....	91
3.3.1. Definición operativa de la variable	91
3.3.1.1. Afianzamiento de conocimientos	91
3.3.1.2. Disponibilidad bibliotecaria.....	92
3.3.1.3. Dominio en búsqueda de información	92
3.3.1.4. Estado anímico del trato	93
3.4. Valoración socioacadémica del usuario-cliente docente	93
3.4.1. Definición operativa de la variable	94
3.4.1.1. Interés para mejorar formación académica	94
3.4.1.2. Disponibilidad bibliotecaria al docente	95
3.4.1.3. Dominio en búsqueda de información	95
3.4.1.4. Estado anímico del trato	96
3.5. Valoración técnica del usuario-cliente personal bibliotecario	101
3.5.1. Definición operativa de la variable	102
3.5.1.1. Alfabetización de usuarios	102
3.5.1.2. Trato personificado	103
3.5.1.3. Aplicación de normativas	103
3.5.1.4. Estado anímico ofrecido	104
3.6. Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios.....	104
3.6.1. Definición operativa de la variable	126
3.6.1.1. Sentidos clientelares.....	127
3.6.1.2. Mejoramiento académico	155

3.6.1.3. Fidelidad bibliotecaria	156
3.6.1.4. Ergonomía y espacialidad edificada	165
3.6.1.5. Señalética bibliotecaria.....	167
3.6.1.6. Programaciones bibliotecarias	169

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO Y TECNOLÓGICO

4.1. Metodología estructural al análisis teórico-técnico	174
4.1.1. Criterios metodológicos y praxeológicos	177
4.1.1.1. Aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos	178
4.1.2. Formalismos taxonómico capitulares	186
4.2. Muestreo aleatorio simple	187
4.2.1. Universo poblacional del neuromercadeo bibliotecario	193
4.2.2. Cálculo de la muestra	195
4.2.2.1. Criterios de inclusión	195
4.2.2.2. Criterios de exclusión	196
4.2.2.3. Tamaño muestral	196
4.2.2.3.1. Formula de la muestra	197
4.2.2.3.1.1. Valores de la muestra	197
4.2.2.4. Desarrollo y cálculo de la muestra	197
4.2.2.5. Muestra ajustada	198
4.2.2.5.1. Formula y cálculo de la muestra ajustada	198
4.3. Técnica de encuesta	199
4.3.1. Encuesta de neuromercadeo	200
4.3.1.1. Registro y producción de datos	202
4.4. Sistematización por funtor de cruces de variables	202
4.4.1. Articulación por sincronías-diacronías de las variables	203
4.4.1.1. Contrastación teórica y empírica	204
4.4.2. Funtor de cruces de variables e hipótesis	212
4.4.3. Descriptores analíticos y explicativos de los resultados	214

TERCERA PARTE: RESULTADOS TEÓRICOS-EMPÍRICOS Y CONCLUSIONES

CAPÍTULO V.

NEUROMERCADEO BIBLIOTECARIO PERSPECTIVA INCREMENTAL EN LOS USUARIOS-CLIENTES

5.1. Explicación general	219
5.2. Desarrollo empírico-teórico de las variables independientes	226
5.2.1. Condición sociodemográfica y cultural de los usuarios-clientes	227
5.2.2. Situación física ergo-espacial de las bibliotecas del SIBUDELAS	246
5.2.3. Valoración socioacadémica del usuario-cliente Estudiante	274
5.2.4. Valoración socioacadémica del usuario-cliente Docente	284
5.2.5. Valoración técnica del usuario-cliente Personal bibliotecario	295
5.3. Desarrollo empírico-teórico de la variable dependiente	300
5.3.1. Neuromercadeo de servicios bibliotecarios a los usuarios	301

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS DE NEUROMERCADEO

Perspectivas conclusivas desde neuromercadeo bibliotecario	356
I. Perspectivas de socialización en el neuromercadeo	358
II. Comprensibilidad neurosocializadora	359
III. Estrategias de neuromercadeo	360
IV. Resultados por complementos	362
V. Prospectivas de políticas bibliotecarias asertivas	363

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes referenciales bibliográficas, hemerográficas y webbibliográficas	372
--	-----

ILUSTRACIONES

Índice de ilustraciones	385
-------------------------------	-----

ANEXOS

Índice de Anexo	391
-----------------------	-----

DEDICATORIA

Primeramente dedico este trabajo a Jesucristo, por darme la oportunidad de vivir para reconocer que sin Él nada soy, por ser mi guía por ser mi todo.

Sin dejar de mencionar a mis queridos padres (q.e.p.d.), por el empeño que se trazaron en formar a la mujer que soy, ciudadana con valores espirituales, éticos y morales.

Al regalo de la vida, a mis queridos hijos, Luis Alberto y Juan Pablo, por ser ellos la motivación permanente de mis objetivos.

Al Doctor Manuel Calderón Pimentel, por su tesón y motivación en el desarrollo de este trabajo.

A mis queridos hermanos, y en especial a Edilma, Amelia Anabel, Isidro y Benjamín, a mis sobrinas Jenny Cecilia, Carol Enith, Cecilia Anabel, Mirna Judith y Génesis Celeste, y mi amiga Caridad, además de otros amigos y amigas, por todo el ánimo y apoyo emocional...

Gracias Familia.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Jesucristo y nuestra Madre María.

A mi asesor, Sr. Manuel Calderón Pimentel, doctor; por sus orientaciones, recomendaciones teóricas, metodológicas y técnicas, empleadas en el desarrollo de esta tesis de maestría.

Agradecer al padre de mis hijos Luis Abidel Batista por todo su apoyo.

Sara Esther

RESUMEN Y PALABRAS CLAVES / SUMMARY AND KEYWORDS

Resumen

La investigación titulada: *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios atractores incrementales al consumo de información y documentación en los usuarios-clientes al Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Especializada de las Américas*, fue su finalidad última, en la que se auscultaron aquellas invisibilidades actitudinales, costumbres, disciplinas y responsabilidades asociadas a los estudios universitarios, bien como estudiantes, docentes y bibliotecarios. Este interés se asoció al placer complaciente y al mismo tiempo preocupante ante la problemática de las bajas de asistencias de usuarios-clientes externos: estudiantes y profesores, quienes consumen muy poco los productos bibliotecarios, servicios usualidades de las Tecnologías de las Informaciones y las Comunicaciones (TIC), bases de datos digitales, revistas digitales asociadas a las redes sociales, libros digitales (e-libros). Dicha problemática evidenciada, impulsa a las búsquedas de soluciones, que están precisamente en los gustos, intereses, deseos y necesidades en los sujetos sociales, este óbice o sine qua non, se haga nada, sino que proponemos el establecimiento de estrategias que coadyuven a incrementar los usos de materiales mobiliarios, herramientas y tecnología que poseen las dos bibliotecas del SIBUDELAS en la Sede-Panamá.

Palabras claves:

Neuromercadeo, bibliotecarios, incrementales, consumos, productos bibliotecarios, servicios, informaciones, documentaciones, sentidos, gustos, intereses, necesidades, tecnologías, bibliotecas, mejoramiento académico.

Summary

The research entitled: *Neuromercadeo of the librarian services attractors incrementalism to the consumption of information and documentation in the users-clients to the Integrated System of Libraries of the Specialized University of the Americas*, was its ultimate purpose, in which those attitudinal invisibilities, customs were listened, disciplines and responsibilities associated with university studies, as well as students, teachers and librarians. This interest was associated with complacent and at the same time worrisome pleasure in the face of the downturn of external user-client assistance: students and professors, who consume very little library products, usual services of Information and Communication Technologies (TIC), digital databases, digital magazines associated with social networks, digital books (e-books). This problematic evidenced, drives the search for solutions, which are precisely in the tastes, interests, desires and needs in social subjects, this obstacle or sine qua non, nothing is done, but we propose the establishment of

strategies that help to increase the uses of furniture, tools and technology that the two SIBUDELAS libraries have in the Panama Headquarters.

Keywords:

Neuromercadeo, librarians, incrementalism, consumptions, library products, services, information, documentation, senses, tastes, interests, needs, technologies, libraries, academic improvement.

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS ¹

ABREV. / ACRO.	SIGNIFICADOS
<i>Abrev.</i>	<i>Abreviaturas</i>
<i>Acron.</i>	<i>Acrónimos</i>
<i>Apud.</i>	<i>Citado(s) por, en ...</i>
<i>Cap.</i>	<i>Capítulo</i>
<i>Cit.</i>	<i>Citado (a)</i>
<i>Cfr.</i>	<i>Comparece con o parafraseando un texto u autor en otra parte, pero en el mismo texto</i>
<i>Doc.</i>	<i>Documentos</i>
<i>Docx</i>	<i>Documentos en Excel</i>
<i>DVD</i>	<i>Digital Versatile Disc (Disco Versátil Digital)</i>
<i>DVD-ROM</i>	<i>Digital Versatile Disc-Read-OnlyMemory (Disco Versátil Digital de Memoria de Sólo Lectura)</i>
<i>Etc.</i>	<i>Etcétera u otros u otras</i>
<i>E.S.N.</i>	<i>Editorial Sin Nombre</i>
<i>GIF</i>	<i>Formato de Intercambio Gráfico</i>
<i>H₁</i>	<i>Hipótesis alterna o veritativa ...</i>
<i>H₀</i>	<i>Hipótesis nula o falsada ...</i>
<i>http</i>	<i>Hypertext Transfer Protocol (Protocolo de Transferencia de Hipertextos)</i>
<i>HTML</i>	<i>Hyper Text Markup Language (Lenguaje de Marcas de Hipertexto)</i>
<i>Ibíd.</i>	<i>En el mismo lugar</i>
<i>Íd.</i>	<i>Igual</i>
<i>Infra.</i>	<i>Más adelante o abajo</i>
<i>in situ</i>	<i>En sitio</i>
<i>Intra</i>	<i>Adentro de</i>
<i>Inter</i>	<i>Entre</i>
<i>JPG</i>	<i>Grupo de Expertos Fotográficos Unidos</i>
<i>I., II., III.,</i>	<i>Números romanos</i>
<i>1., 2., 3.,</i>	<i>Números arábigos</i>
<i>Led</i>	<i>Light-Emitting Diode (Diodo Emisor de Luz): empleado en computadoras, paneles numéricos (en relojes digitales, calculadoras de bolsillo...), etc.</i>
<i>No.</i>	<i>Número</i>
<i>Nº</i>	<i>Número</i>
<i>Núm.</i>	<i>Número</i>
<i>mm</i>	<i>milímetros</i>
<i>Ob.</i>	<i>Obra.</i>

¹ Se describen las principales siglas y significados que mayormente aparecen en el texto de esta investigación.

<i>Ob. cit.</i>	<i>Obra citada</i>
<i>Op. cit.</i>	<i>En la obra citada</i>
<i>Pág.</i>	<i>Página</i>
<i>Págs.</i>	<i>Páginas</i>
<i>p.</i>	<i>Página</i>
<i>pp.</i>	<i>Páginas</i>
<i>PDF</i>	<i>Portable DocumentFormat (FormatodeDocumento Portátil)</i>
<i>RAE</i>	<i>Real Academia Española de la Lengua</i>
<i>RAM</i>	<i>Random Access Memory (Memoria de Acceso Aleatorio)</i>
<i>ROM</i>	<i>Read-OnlyMemory (Memoria de Sólo Lectura)</i>
<i>RRHH</i>	<i>Recursos humanos</i>
<i>servace</i>	<i>Mantener o guardar</i>
<i>s.f</i>	<i>Sin fecha</i>
<i>S/l</i>	<i>Sin lugar</i>
<i>Site</i>	<i>Sitio</i>
<i>Supra.</i>	<i>Arriba en</i>
<i>ss.</i>	<i>sigue en siguientes páginas referenciadas</i>
<i>Txt.</i>	<i>Textos</i>
<i>TIC</i>	<i>Tecnologías de las Informaciones y las Comunicaciones</i>
<i>Vid.</i>	<i>Véase</i>
<i>Vol.</i>	<i>Volumen</i>
<i>UNESCO</i>	<i>Organización de las Naciones Unidas para la Educación, las Ciencias y la Cultura</i>
<i>URL</i>	<i>UniformResourceLocator (Localizador Uniforme de Recursos)</i>
<i>USB</i>	<i>Universal Serial Bus (Bus Universal en Serie)</i>
<i>Web</i>	<i>Ned (red o redes)</i>
<i>www</i>	<i>World - Wide – Web (Red Informática Mundial)</i>
<i>VD</i>	<i>Variable dependiente</i>
<i>VI</i>	<i>Variables independientes</i>
<i>V.gr.</i>	<i>Vervi gratie (Vervi y gracia) o por ejemplo</i>
<i>VV. AA</i>	<i>Varios Autores</i>
<i>XML</i>	<i>Extensible Markup Language (Lenguaje de Etiquetado Extensible)</i>

Elaboración propia.

INTRODUCCIÓN

Introducción

La investigación denominada: *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios atractores incrementales al consumo de información y documentación en los usuarios-clientes al Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Especializada de las Américas*, tiene como finalidad última, el auscultar las invisibilidades actitudinales, costumbres, disciplinas y responsabilidades asociadas a los estudios universitarios, bien como estudiante, docentes y bibliotecario.

Este interés se asocia al placer complaciente y al mismo tiempo preocupante ante la problemática de las bajas de asistencias de usuarios-clientes externos: estudiantes y profesores, quienes consumen muy poco los productos bibliotecarios, servicios de usualidades en las Tecnologías de las Informaciones y las Comunicaciones (TIC), bases de datos digitales, revistas digitales asociadas a las redes sociales, libros digitales (e-libros). Dicha problemática evidenciada, impulsa a las búsquedas de soluciones, que están precisamente en los gustos, intereses, deseos y necesidades en los sujetos sociales, este óbice o *sine qua non*, no sea para hacer nada, sino que se propone el establecimiento de estrategias que coadyuven a incrementar los usos de materiales mobiliarios, herramientas y tecnologías que poseen las dos bibliotecas del SIBUDELAS en la Sede-Panamá.

El efecto sublime-neuronal y social, desveló que los deseos, intereses y necesidades son marcadores o mangos (agarraderos) por parte de los estudiantes universitarios, los docentes y el personal bibliotecario, quienes desde las respuestas a los reactivos o ítems de la encuesta neuromercadeo, desvelan conspicuamente la reticencias que se muestran en los comportamientos de los tres actores, estos caracteres humanos son de índole intra-interrelaciones personificadas, toda vez que en las redes hay transmisores fisiológicos-bioquímicos en cuyas reactividades moleculares son aloplásticas (axónicas y dendricas) y las relaciones grupales son enculturadas por ondas homoplásticas en lo social.

Operan en las funciones *neurosociales* procesos sistémico neurológico y las amalgamadas por las adquisiciones vía la cultura y los asuntos que se imbrican en una mezcla reactiva y bioquímica que asumen comportamientos grupales y luego personal o individuados; las identificaciones del *yo subjetivo* y el *yo objetivo* (Jolivet, 1956) que permiten observar y mirar con detenimiento y tomar en consideración aquellas cosas que son *anexactas* o más bien dejadas de lado, pero muy significativas y con un alto valor de forjamiento de los sentidos, sus intereses, sus necesidades que conlleva a presentarse en la perspectiva del neuromercadeo, que es tomar en consideración y se amplifican en aquellas cosas que pasan por desapercibidas, porque son obvias, diría Heinz Von Foerster (1998): “*no se puede ver que no se ve lo que no se ve*” (Luhmann, 1998b), sin embargo, las cosas están en las esencialidades de la realidad real,

pero también en la realidad imaginada, ficcionada y virtualizadas, y es precisamente en donde la perspectiva identificadora de las valoraciones adquieren importancia manifiestas en los neurosentidos, neurointereses, neuronecesidades y neuroéxitos de modo que los incrementos de los usuarios-clientes, se apegan a dichos manifestadores por los requisitos y responsabilidades académicas y laborales, que son inherentes a esta institución universitaria, pero apegadas a las misiones y visiones sobre la que se construye en permanente acción presentiva que se desarrolla en su estructuración estructurante como es la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

La perspectiva investigativa de la variable dependiente, y denominada: *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios*, consistió decididamente en ordenar y sistematizar las informaciones, documentos, que se valoraron desde una opinión mediadas en cuanto a las usabilidades empleadas por las guías, orientaciones y alfabetización aprehendidas sobre las valoraciones de los materiales bibliográficos, el dominio pleno de acceso a las tecnologías informáticas, hardwares y software, procesos sistematizadores desde los factores teóricos, técnicos y empíricos operativos sobre la digitalización documental, permitiendo que las bibliotecas sean muy beneficiosas, pues originaron beneficios, celeridades en las búsquedas automatizadas y los servicios personificados ofrecidos por los usuarios-clientes internos (personal bibliotecario), y los usuarios-clientes externos (estudiantes y docentes, universitarios).

En la acotación del objeto de investigación, se determinó a partir de los factores facticos hipotéticos que la mayoría de los estudiantes y docentes, no acuden a las bibliotecas del SIBUDELAS. La hipótesis de trabajo, sobre todo en la hipótesis alterna, se planteó

En esta investigación se utilizaron varios métodos, es decir, los cualitativos y cuantitativos que marcaron el camino de las valoraciones y sus respectivas articulaciones de relaciones o cruces de variables y las hipótesis teóricas, que permitió alinear a las hipótesis de trabajo (alterna y nula), concitando informaciones de tipo inductivas, deductivas, pero también transductivas, estas permitieron amplificar dichas informaciones.

La presente investigación muestra una tipología variada, en cuanto a que posee un diseño transaccional, de tipo descriptivo, analítica e interpretativa, en relación con las variables independientes y la variable dependiente, y la hipótesis de trabajo, determinándose exprofesamente los cruces de variables más importantes en observar como las estrategias de neuromercadeo coadyuvan a incrementar al número de estudiantes y docentes en las dos bibliotecas del SIBUDELAS.

Por ello, hay encuentros y desencuentros a través del enmarque de las perspectivas del *neuromercadeo*, ante la incorporación de algunas disciplinas de las *neurociencias*, al interrelacionarse en redes cuánticas-moleculares del

cerebro neural y el cerebro social, en donde se identificaron, distinguieron y señalaron las formas-estructurales, funciones, acciones e inacciones sistémicas, que son apenas acicates de acercamientos a los descriptores funcionales neurales y las cuestiones sociales, en las que hay relaciones directas e indirectas por objetivaciones y subjetivaciones por proceso articuladores (Kandel; Jessell; y Schultz, 1997; Zúñiga Araúz, 2011; Karp 2009; Red Mundo Mayor, 2017; Pinker, 2001; Carrión López, 2003; Monedero, 2018; Escobar Arauz, 2018; García, 2019; y Glasersfeld, 1998).

Para explicar el campo de la neurociencia, hay que hacerlo como representación nomotéticas (ciencias naturales o duras) e idiográficas (ciencias sociales o blandas), se referencian al campo disciplinar de las neurociencias y las ciencias articuladoras de las cuestiones neurosociales, se amplían al decir de Iván García (2019) a través del Blog Be-Brain.org., quien señala que:

La neurociencia es un campo multidisciplinar, en las que se incluyen a muchas ciencias, mismas que se integran dentro de esta, cada una con diferentes niveles de estudio y diferentes objetivos, pero en continuo diálogo y coordinación para lograr un mayor avance en el estudio del sistema nervioso y de sus procesos. En la actualidad los diferentes terrenos e intereses hacen que cada vez más se investiguen nuevos caminos en áreas que hasta hoy no se habían interesado por explorar el cerebro.

Queda demostrado entonces que los profesionales de la bibliotecología, con sus servicios productos, equipos y tecnologías de accesos a las informaciones y las documentaciones que poseen estos recintos en las instituciones públicas o privadas, de esta manera, y sobre todo, al decir de Elisa García-Morales Huidobro (1997: 33) que:

Los profesionales debiéramos llevar grabados en nuestras mentes, nos permite enfocar la palabra marketing en toda su realidad. Para que las bibliotecas subsistan, necesitaran como cualquier otro proveedor del mercado:

- Ofrecer unos servicios que alguien esté dispuesto a consumir.
- Luchar por atraer nuevos clientes
- Evitar que los clientes que ya existen se vayan.

Se aunó a ello, el uso del prefijo “*neuro*” para ampliar y amplificar las perspectivas neurosociales, se vinculan a las disciplinas, tales como son las: neuroanatomía, neurobiología, neuropsicología, neurofarmacología, biopsicología, neurociencia cognitiva, neuroendocrinología, neurofisiología, neurología, psiconeuroinmunología, neurotecnologías, entre otras disciplinas que se les antepone el prefijo “*neuro*” a la sociología, psicología, bibliotecología, mercadeo publicitario y las comunicaciones sociales y electrónicas, además de

categorizaciones (neuroéxitos, neuronecesidades, neurodeseos, etc.),
conceptuaciones (neuromercadeo, neurobibliotecología, etc.) (*Ibíd.*).

Como corolario de exoducción (o salida) en esta presente investigación neurobibliotecológica, se incluyó de manera intencional y enteramente expresa al empleo de las categorías y conceptuaciones de varias disciplinas científicas, como es la neurociencia y sus variantes disciplinares, como es el caso de la neurología, que incluyó diversos elementos factoriales expresados en las reactividades bioquímicas y fisiológicas, pero también los devenires del comportamiento interiorizado en el sistema nervioso central del sujeto social humano, que como organismo viviente posee una funcionalidad sistémica generada por su cerebro, en tal cerebración humana, operan simultaneidades y diacroneidades que acaecen por las reactividades-moleculares, que se exteriorizan en las expresiones humanas, como son las “*emociones, el lenguaje, la percepción, la inteligencia, el entendimiento, etc.*” (Ayala Cruz, 2005: 5).

En el *Cap. III*, se observan por contrastaciones de los resultados hipotetizados del *Cap. V*, de los espectros de humanización comprensiva y socializada o enculturadas, está relacionada de manera sistémica y funcional, a la cuestión del pensamiento, es decir, en las perspectivas de las órdenes neurológicas, sociológicas, psicológicas, antropológica, semióticas-lingüísticas, mercadeos, publicidades, entre otras que incorporan a la neurobibliotecología, y

hacer que los centros bibliotecarios, sean atractores y hagan reaccionar a los clientes-usuarios, de los servicios y tecnologías existentes.

Para ello, hay que inexorablemente sujetarla o *asirla* al espectro comprensivo-cognitivo que emana desde el interior del ser, al expresarse unas simbiosis-moleculares en la biología del ser, imbricada por las representaciones sociales desde los diversos lenguajes expresivos y sus combinatorias en sus convivencialidades y experiencias en las relaciones Inter-sociales, y luego en dicha socialización, se intrasocializa así mismo (*concienciación por interiorización-exteriorización*), conjuntándose en tales procesualidades, reacciones que se exteriorizan sentires en las vivencialidades de experiencias pasadas, presentivas, y en alguna medidas acciones prospectivas, para afrontar modos, formas a las circunstancias y adecuarse a las subsistencias deparadas por la sociedad actual, se exteriorizan desde lo que se siente en determinado momento de su estar vivo y contextual (Ayala Cruz, *íd.*).

Desde la perspectiva de la neurociencia, hacemos una distinción precisa, que es incorporar las expresiones de los sentidos a una perspectiva bibliotecológica a través del mercadeo de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, para ello, incorporamos a dicha estrategia el prefijo: neuro al mercadeo, es decir, para incorporar todas las diversidades expresivas de los sentidos en relación a los usos de las informaciones, documentaciones materiales, tecnologías informáticas (laboratorios de ordenadores o

computadoras), y las conexiones a las redes y nubes del ciberespacio desde las TIC, que posee el SIBUDELAS, específicamente en las bibliotecas AMF y JRE en la Sede-Panamá.

Esta estrategia de neuromercadeo, permite distinguir y luego identificar cuales son los elementos comunicativos, publicitados que merecen promocionarse, con el fin último de lograr que el número de usuarios-consumidores, ante los productos físico -materiales (tangibles) y los elementos motivacionales que se conectan con los intereses personales de los actores sociales (intangibles), de modo que las ansias de apatías, perezas, e irresponsabilidades ante los compromisos como estudiantes, docentes y personal bibliotecario, sean sustituidas por las sensibilidades, emociones y responsabilidades por sus respectivos roles como actores sociales, este encuentro producirá según la hipótesis una atracción activa, capaz de producir que los deseos, interese, gustos y necesidades sean elementos al incremento del uso de las bibliotecas. Este método atractor de neuromercadeo es una de las maneras de *explicitar los servicios, productos, equipos tecnológico-fundamentales* para el éxito de las carreras y graduarse de las mismas.

Ex-profesamente se imbricaron las variadas perspectivas neuro-sociales, con las que se auscultaron las reacciones activas y dinámicas que sirven y servirán para mercadear las cuestiones bibliotecarias, comportamientos y conductas, responsabilidades ante los roles jugados por parte de los actores

sociales objeto de estudio, de allí que es muy importante que las perspectivas alusivas a la neurociencia, que al decir de Jiménez (2014: 6) plantea que: *“es muy útil para comprender la conducta humana, esta ayuda a entender los porqués se hacen atractivas los productos o servicios sobre las cosas ...”*.

La perspectiva neuro desde el marketing o mercadeo de los servicios y productos bibliotecarios, son factores socializados, basados en la cultura personal de los individuos, es decir, su capital cultural, consumo de los productos, y los intereses y deseos atractivos a sus expectativas de vida social, familiar y universitaria: es decir, que en este aspecto lo neuronal enhebra las cuestiones sociales, culturales y contextuales, es decir, a lo universitario-bibliotecológico-académico, de allí entonces se articulan y complementan sus aspectos coincidentes que implican que la perspectiva neuro-social, sea atrayente a los usuarios-clientes universitarios, estas relaciones son simultaneadas en sus reacciones y acciones por estimulaciones sean ellas bio-eléctricas-químicas-moleculares, pero también efectúales al contrastarse con las cuestiones del orden sociocultural; de manera que lo neurosocial, conlleva al decir de Jiménez (2014, ibíd., pp. 5) que ante: *“cualquier estímulo -se- produce una acción emocional en nuestro cerebro, estimular la vista, escuchas música y disfrutar de aromas, son las nuevas técnicas para provocar experiencias sensoriales en el punto de venta”*.

Se agrega a ello, los servicios ofrecidos que incluyen los tratos humanos, fidelizaciones por los usos bibliotecarios entre clientes internos y externos, haciendo un mercadeo más que todo estimulador hacia los servicios y productos y tecnologías poseídas en los recintos bibliotecarios, fluyan desde una comunicación basadas en medios y redes de plataformas electrónicos desde las TIC, logrando un impacto de oficio, centralizando y directivizando a que los estímulos y las emociones coadyuven a linearizar los deseos, intereses, gustos y necesidades en relación a los roles de aspiraciones y expectativas fijadas de manera consciente e inconscientes.

La investigación presente, consta de cinco capítulos detallados de la siguiente manera, así:

Capítulo I. Encuadre y definición del objeto de investigación (*Definición general del problema de investigación: problema específico de investigación; Justificación; Objetivos de la investigación: Objetivo general y Objetivo específico; Alcances; Delimitaciones; Limitaciones; Tipo de investigación; Validez y confiabilidad; Finalidad de la investigación*). Capítulo II. Información histórica-académica-bibliotecaria de la Universidad Especializada de las Américas: *Información y documentos históricos e institucionales: Génesis de creación decretal por ley de UDELAS; Sujetos sociales participantes; Facultades de UDELAS; Bibliotecas que operaron por primera vez en la Sede Central; Sistema Integrado de Bibliotecas de UDELAS (SIBUDELAS)*; Capítulo III. Marco conceptual y teórico: De las variables independientes: *Condición*

sociodemográfica y cultural de los usuarios-clientes; Situación física ergo-espacial de las bibliotecas; Valoración socioacadémica del usuario-cliente estudiante; Valoración socioacadémica del usuario-cliente docente; Valoración técnica del usuario-cliente personal bibliotecario; y la variable dependiente: Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios. Capítulo IV. Marco Metodológico y técnico: *Marco Estructural-metodológico y tecnológico (Identificadores taxonómicos capitulares, Síntesis de los capítulos, Justificadores teóricos y referenciales seleccionados, Definiciones sintéticas de variables independientes y dependiente).* Capítulo V. Descripción, análisis y explicación de los resultados, según los cruces de variables con relación a las hipótesis de trabajo por las variables independientes (VI), *supra* definidas en la variable dependiente (VD) que se desarrollaron ampliamente en el *Cap. III*.

En las conclusiones de esta investigación, son los resultados, según las seis (6) variables, con relación a la hipótesis e hipótesis de trabajo, y el *Funtor de cruces*, es decir, las cinco (5) variables son independientes, relacionadas con una (1) variable dependiente.

Finaliza el trabajo de tesis de grado de maestría con las Conclusiones y perspectivas de neuromercadeo e incrementales del consumo bibliotecario en el SIBUDELAS Sede-Panamá. Se incluyó una bibliografía que está articulada y asida a las fuentes y referencias bibliográficas, hemerograficas y webbibliográficas, según una pléyade de autor(es), instituciones u organizaciones,

además de utilizarse informaciones de programas informáticos como son los hardware-software, (Word, Excel, IBM-SPSS, las redes de web-site, revistas electrónicas, libros electrónicos, etc., además de los formatos electrónicos que se convierten en silos o almacenes de informaciones escrituradas, iconográficas, fotográficas, audios y vídeos (CD-ROM, DVD, USB), que permitieron elaborar una textualidad e intertextualidad; pero también incorporamos en la presente bibliografía, otras referencias de autor(es), instituciones, hemerografías, webibliografías, u otros formatos, que se consultaron para darle cuerpo (*corpus teórico*) en el *Cap. III*.

**PRIMERA PARTE: ENCUADRE DE
INVESTIGACIÓN E HISTORIA ACADÉMICA
INSTITUCIONAL**

CAPÍTULO I.

ENCUADRE Y DEFINICIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACION

1.1. Definición general al problema de investigación

Las bibliotecas son soportes para la formación académica universitaria, ellas proporcionan saberes epistémicos-teóricos, metodológicos y técnicos, además de silos informacionales y documentaciones bibliográficas, hemerográficos y webbibliográficas que ayudan a cultivar y elevar los conocimientos científico y tecnológico que demandan las diversas especialidades, para adquirir las demandadas competencias técnico-profesionales. Como nos dice la Comunidad Baratz (Blog-Web),¹ que *“las bibliotecas son más que libros y lecturas, son agentes dinamizadores de acciones culturales e intelectuales”*, por ello han tenido que migrar del campo analógico-comunicador al campo de las accesibilidades de las referencias electrónicas y adaptarse a las tecnologías de las informaciones y las comunicaciones digitales (TIC).

El consumo bibliotecario en los usuarios-clientes se convierten en sí misma en un garante de soluciones a problemas o situaciones que se vinculan al desarrollo asertivo de métodos que se ajustan a las recolecciones de informaciones teóricas, datos secundarios o estadísticos y datos primarios u empíricos; además de elevar el capital cultural de los usuarios-clientes que las consultan y estudian. Quedando pues por esbozar un planteamiento que sirve de guía hipotética a posibles soluciones desde las estrategias atractoras de

¹ Disponible en [www. http://www.comunidadbaratz.com/blog/las-bibliotecas-buscan-su-futuro-en-la-adaptacion-la-sociedad-y-la-tecnologia/](http://www.comunidadbaratz.com/blog/las-bibliotecas-buscan-su-futuro-en-la-adaptacion-la-sociedad-y-la-tecnologia/).

neuromercadeo que auscultan parámetro medible y no medible, pero cualificándose las actitudes sentidas, gustadas por sus orígenes sociales, culturales, económicos, políticos, científicos, tecnológicos encontrados en los servicios bibliotecarios del SIBUDELAS.

1.1.1. Planteamiento del problema

El bajo consumo bibliotecario es una de las falencias conspicuas que se experimenta en las bibliotecas Doctor Álvaro Menéndez Franco y la biblioteca Doctor José Renán Esquivel, pese a que el Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Especializada de las Américas (SIBUDELAS) cuenta con un sistema de información actualizado, herramientas de apoyo y planes de alfabetización informacional, las que son fuentes de servicios bibliotecarios que satisfacen casi en su totalidad la demanda de información y documentación solicitada por los usuarios-clientes (estudiantes universitarios, docentes y personal bibliotecario) de UDELAS.

Para incrementar el consumo en ambas bibliotecas es necesario establecer una estrategia de *neuromercadeo* que ayude a publicitar los beneficios atractores de comportamiento en los usuarios/clientes en cuanto a consultas, asignaciones colaborativas y otras actividades programadas por el SIBUDELAS.

1.2. Justificación

La importancia justificatorias de esta investigación, está en el hecho subjetivo y objetivo, de la misión, visión para incrementar el consumo de los productos bibliotecológicos que se despachan gerencialmente por los usuarios-clientes a las bibliotecas Doctor Álvaro Menéndez Franco y Renán Esquivel como parte del Sistema Integrado de Bibliotecas de UDELAS (SIBUDELAS), específicamente en su Sede-Panamá (Albrook).

A pesar de que el SIBUDELAS cuenta con las políticas normalizadas, pensamos que dentro de esa política se deben contemplar un punto de inflexión, con la intención manifiesta de auscultar posibles estrategias incrementales, tomando de base aquellos atractores que son importantes para los usuarios clientes; para ello, se han de tomar desde las valoraciones en relación al consumo de informaciones y documentos, transversalizados por los *deseos, intereses y necesidades* por parte de los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, promocionándose a los servicios bibliotecarios periódicamente, trayendo como consecuencias que todos los actores que hagan uso de las bibliotecas del SIBUDELAS, adquieran y mejoren su capital cultural y académico.

Este proyecto pretende y tiene la plena convicción de ofrecer unas estrategias de consumo de los productos bibliotecario con amplísimas informaciones y maneras de accesibilidad a los documentos que allí consultan,

es decir en sus silos o almacenamientos que reposan en las instalaciones de las bibliotecas del SIBUDELAS (libros, antologías o memorias, documentos oficiales o privados, datos estadísticos, además de las informaciones digitales que están en las secciones tecnológicas y de las comunicaciones (TIC) que posee el Sistema Integrado de Bibliotecas de UDELAS (SIBUDELAS). Tal propósito benéfico, es lograr que, tanto los estudiantes en su proceso formativo, los docentes en su preparaciones de clases de sus respectivas asignaturas, y el personal bibliotecario, puedan libremente consultarse los recursos bibliográficos disponibles, además del trato adecuado a través de la cultura del servicio, que allí vayan en busca soluciones, ayudas, produciéndose una imagen integral de desarrollo para UDELAS, convirtiendo estas estrategias en los elementos propositivos vividos y los que se avienen en este siglo XXI, a toda la comunidad udelista, y el público en general.

1.3. Objetivos de la investigación

Los objetivos generales, y el desdoblamiento a partir del mismo, permiten bifurcar en dos grupos, el primero de ellos, que es el objetivo general, encausa un propósito auscultador por los papeles que socialmente se determinan en el grupo social, y luego como sujeto individuado, consistiendo en conocer cuáles son los deseos por alcanzar o lograr sus propósitos, como estudiantes, docente y personal bibliotecario. *Vid. Infra.* Objetivo general. En cuanto a conocer de

manera operativa, el ya planteado objetivo central, y sus respectivos desdoblamientos. *Vid. Infra.* Sus cinco (5) Objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general

- Descubrir a partir de los sentidos, intereses, necesidades como atractores incrementales de neuromercadeo sobre los servicios bibliotecarios para los usuarios-clientes que asisten y consultan las bibliotecas del SIBUDELAS en la Sede-Panamá en Albrook de la Universidad Especializada de las Américas de la República de Panamá.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer la condición sociodemográfica y cultural de los estudiantes, docentes y personal bibliotecario del SIBUDELAS en la Sede-Panamá
- Saber sobre el estado de la situación físico ergo-espaciales de las bibliotecas del SIBUDELAS
- Valorar los grados de satisfacciones o no satisfacciones socioacadémicas del usuario estudiantes que consulta y estudia en las bibliotecas del SIBUDELAS
- Valorar los grados de satisfacciones o no satisfacciones socioacadémicas del usuario docente que consulta y estudia en las bibliotecas del SIBUDELAS

- Valorar los grados de satisfacciones o no satisfacciones técnicas del usuario personal bibliotecario que ofrece servicios bibliotecarios y recibe tratos por parte de los estudiantes y docentes que asisten al SIBUDELAS

1.4. Hipótesis teórica o genérica

En esta investigación, se desvela un supuesto teórico, aún en proceso de contrastación empírica, pero que sirve de aventura prospectiva, para argumentar que en esta investigación hay una hipótesis teórica genérica, dividida en dos opciones, una hipótesis que es alterna o veritativa y la otra que es nula o falsada.

- *¿Las prácticas publicitarias de las estrategias de neuromercadeo harán o no harán que los atractores visibles y no visibles, se conviertan en interés de consumo incremental en los usuarios-clientes por los servicios a informaciones y documentos bibliotecarios en el SIBUDELAS?*

1.4.1. Hipótesis de trabajo

La hipótesis de trabajo, se bifurcó en: una hipótesis alterna o veritativa y en una hipótesis nula o falsada; los elementos que articulan su veratividad o falsación, están en las valoraciones emitidas por los actores objeto de estudio, sus demostraciones circulan por el mar bibliográfico como *prueba teórica*, y su

contrastación como *prueba empírica* de la realidad empírica y vivenciada para descubrir las estrategias de neuromercadeo más efectivas y atractoras al consumo de las informaciones y documentos en las bibliotecas del SIBUDELAS. Por lo que esta hipótesis en cuestión práctica se operativiza, en: Hipótesis alterna (h_1) e Hipótesis nula (h_0).

1.4.1.1. Hipótesis alterna (h_1)

¿Las prácticas publicitarias de las estrategias de neuromercadeo harán que los atractores visibles y no visibles, se conviertan en interés de consumo incremental en los usuarios-clientes por los servicios a informaciones y documentos bibliotecarios en el SIBUDELAS?

1.4.1.2. Hipótesis nula (h_0)

¿Las prácticas publicitarias de las estrategias de neuromercadeo no harán que los atractores visibles y no visibles, se conviertan en interés de consumo incremental en los usuarios-clientes por los servicios a informaciones y documentos bibliotecarios en el SIBUDELAS?

1.5. Alcances

Esta investigación ofrece a partir de los resultados, una serie de estrategias incrementales del consumo de los productos bibliotecario entre otros que ofrecen las dos bibliotecas del SIBUDELAS. A partir de las estrategias del

neuromercadeo lograr que el incremento de los usuarios-clientes externos sea masivo para que se incrementen de manera positiva los buenos tratos de atenciones de los anteriores clientes hacia los usuarios-clientes internos, existiendo una reciprocidad horizontal, de manera que se alcancen altos estándares de calidad en el ofrecimientos de esos servicios en los productos bibliotecarios externos brinden reciprocidad, este alcance en la propia calidad ofrecida en los servicios, se convierte en un atractivo incremental en sí mismo, para que haya amigabilidad que confluya como eje seductor de agrado entre los *usuarios- clientes internos*(personal bibliotecario) y los *usuarios-clientes externos*(estudiantes y docentes) en las bibliotecas del SIBUDELAS.

1.6. Delimitaciones

El ámbito de acotación del objeto de estudio fue la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), este hacer realizativo permitió su centralidad asertiva en cuanto a que se seleccionó solo a las bibliotecas que operan en la Sede-Panamá, y con ello, se tomó por criterio de interés y deseo para que las bibliotecas tengan más consumidores de sus productos bibliotecarios, tecnologías, actividades; los actores sociales participantes fueron los estudiantes, docentes, personal bibliotecario y encuestadores que aplicaron el instrumento técnico de la encuesta de mercadeo, mismas que fue a partir del día jueves 15, viernes 16, 19 y 20 de noviembre de 2018.

1.7. Limitaciones

Entre los inconvenientes encontrados, fue la poca cooperación de personal bibliotecario que en un 50 % se negó a cumplimentar la encuesta de neuromercadeo, ante estudios que quieren ver aspectos no controlados, se hacen necesario abrir nuevas posibilidades de mejoramiento de los productos bibliotecarios accesibilidad a los productos desde los TIC; algunos inconvenientes, impidieron las aplicaciones de las encuestas de mercadeo, pese a permisos otorgado para sus aplicaciones.

1.8. Tipo de investigación

Esta investigación empleó el diseño descriptivo-transaccional, analítico y explicativo sobre las relaciones intra-interrelaciones en tiempo sincrónico que expresamente se vislumbran con los deseos, intereses y necesidades que se convierten en la dinámica constructiva y de los procesos operantes perspectivas paradigmáticas que ocurren, pero cualitativa en cuanto a que se valoran estadísticamente las relaciones manifestativas entre los clientes-internos que atienden en las dos (2) bibliotecas del SIBUDELAS, y multivariadas relaciones de servicios.

1.9. Validez y confiabilidad

La investigación en cuestión se desarrolló una perspectiva sistémica, con elevado denuedo de complementariedad de resultados, que más conspicuos son llamativos a la hora de aplicarse estrategias de neuromercadeo que a la postre se hicieron atractivas al vincular y vehicular los sentidos, deseos, necesidades e intereses con relación a los productos bibliotecarios, entre otros más los cuales se ofrecen a los usuarios-clientes.

El propósito teórico-metodológico de variedad argumental, sirvió para que esas conjugaciones terminológicas más otras conjugaciones terminológicas fuesen nuevas formas de expresarse nominal (lo nombrado) y lo ordinal (lo numérico) en nombres nominales y ordinales siendo por la naturaleza particular las nominales (Alemán Pardo, 1996),² y sus colateralidad con las denominadas: variables dependiente e independientes) de allí que se elaboró una batería finita de conceptos y un marcos metateóricos cargadas por seis variables, la primera variables son las cinco variables independientes con su definición conceptualizada y operativizada. *Vid. Infra. Cap. III. Matriz de variables independientes y dependiente.*

² *Teoría de las categorías de las categorías filosofía analítica.*

Luego les siguen meta-teorizadas metodológicamente por cinco (5) variables independientes.³ Parte de esa validez instrumental, fue el empleo de una perspectiva praxeológica además de la hipótesis e hipótesis de trabajo, se articularon en pruebas teóricas y pruebas empíricas (contrastadas) por las positivities y singularidades del sistema de automatización programática y tecnológica empleada en los datos primarios encontrados por *verosimilitud*, o por diferencias o por negaciones.

1.10. Finalidad de la investigación

El propósito y finalidad conspicua de investigación, partió por elaborar una teorización cuyo corpus argumental (marco teórico) por variables descriptoras que sirvieron de soportes lumbreras guadoras por los explicares teóricos que por semejanzas o analogías extremas por diferencias o por gradaciones auscultada por el propio estatuto teórico-epistémico, sus teorización por practicidad (o praxeología) previas a la puesta en práctica (trabajo de campo) con los actores sociales (estudiantes, docentes y personal bibliotecario) quienes interactúan como usuarios-clientes al consumo de productos bibliotecarios, tales como son las atenciones propias en la cultura del servicio bibliotecario (tratos dados o recibidos, cualifican al recurso humano (RRHH) ofertar satisfacciones

³ Vid. *Infra. Cap. III. Tabla 1. Matriz de variables.*

altas, medias y bajas u otros cualificadores por gradaciones basadas en las valoraciones likerianas emitidas por los clientes-usuarios arriba aludidos.

Como quiera que en el marco argumental-teórico en sus *explicandum*, se convierten en una serie de variables descriptoras y teóricas, sirviendo para ello, el esbozo de concepciones etiquetadas terminológicamente con contenidos y expresiones de sentidos, deseos, intereses, necesidades, entre otras que afloran por la interrelaciones e intermediaciones que ocurren en el proceso de investigación, como sujetos investigador y el sujeto analizador, que está dando cuenta del ámbito, las perspectiva de análisis, las práctica de los actores sociales, las comunicaciones interactivas y dinamizadoras que suceden por simultaneidad y al mismo tiempo por heterogeneidad homogeneidad etaria, sexual, económica, política, religiosa, etnicidad, etc.

Los cinco (5) capítulos de esta investigación, en su conculcación de dedicación con esmero presentivo (en la inmediatez del tiempo verbal y vivencial del ahora) y sus maneras prospectiva que los resultados encontrados perfilan un análisis coherente y granjeado por los *Cap. I, Cap. II, Cap. III, Cap. IV, y Cap. V*, cuyas perspectivas es proponer una estrategia de neuromercadeo, con ello, lograr que se incrementen el consumo de los usuarios-clientes en las dos (2) bibliotecas del SIBUDELAS en la Sede-Panamá, y convertir a los consumidores-clientelares en una especie de cultura de masificación de lecturas que posee el

SIBUDELAS,⁴ en un soporte con solidez institucional de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

⁴ *Vid. Infra.* Conclusiones en las perspectivas del neuromercadeo bibliotecario.

CAPÍTULO II.

INFORMACIÓN DECRETAL Y ESTRUCTURAL DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

2.1. Acción decretal de creación y gestión universitaria

Las referencias consignadas muestran la acción jurídica y gubernamental desde el formalismo decretal de su fundación el 18 de noviembre del año 1997, esta creación como institución universitaria, fue amparada por la Ley 40 *Por el cual se crea la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS)*, para dichas fechas, existían tres (3) universidades oficiales, pasando ser UDELA la cuarta universidad Oficial en la República de Panamá, esta ley fue promulgada el 24 de noviembre del año 1997, Artículo 1, (Asamblea Legislativa, 1997).¹ *Vid. Infra.* Anexo I. Foto de la Universidad Especializada de las Américas.

Como parte de su constitución institucional, y de dar cuenta desde sus fines y objetivos que son constados y ejecutados en relación a sus gestiones y actividades académicas de educación superior (*Ibíd.*, Artículo 2,² específicamente a la Contraloría General de la República de Panamá, como parte de su desarrollo institucional se creó su Estatuto normalizador y regulador

¹ *Vid. Gaceta Oficial N° 23,424 (1997: 1 y 2): "Artículo 1 Se crea la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), como universidad oficial de la República de Panamá, la cual será autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, con facultad para administrarlo y para organizar sus planes y programas de estudio, investigaciones y servicios. Estará constituida por sus autoridades docentes, personal administrativo, estudiantes y los demás servidores públicos que integren las unidades docentes, de investigación, administrativas, regionales y de extensión, existentes o que se establezcan en el futuro. Aparte de los bienes del Instituto Superior de Especialización y de los que otorgue la Ley General del Presupuesto de la Nación, la Universidad podrá recibir donaciones, herencias, rentas, recaudaciones especiales y otros recursos generados por los servicios que preste".*

² Por su parte el "Artículo 2. La Universidad Especializada de las Américas tiene por fines y objetivos, asegurar la formación de profesionales de alto nivel académico que, sin descuidar la orientación profesionalizante, puedan ofrecer sus servicios como entes activos en el campo de las innovaciones y estudios de nuevos conocimientos que aporte soluciones a la problemática de Panamá. Además, contribuir, a través de sus egresados, a rehabilitar y habilitar niños, jóvenes y adultos que, por algún motivo, estén considerados como personas que se hayan marginado de la convivencia social y pacífica, así como a prevenir este tipo de situaciones".

a través de su quehacer académico, los manejos de los recursos humanos (docentes, investigadores, estudiantes y administrativos) y sus recursos infraestructurales en sus edificaciones, mobiliarios, tecnologías y sus gestiones administrativas basadas en las normativas administrativas del Estado panameño.

Para llevar a cabo estas funciones y tareas de manejos, se instauró el primer Consejo Técnico de Administración de la Universidad de las Américas, con el Acuerdo 001-1998 del 26 de noviembre de 1998.

2.1.1. Experiencialidad institucional universitaria

Diez años después la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), al haber transitado y adquirido gajes en sus oficios académicos y administrativos de desde sus gestiones y experiencia en los haceres del campo académico y sus desarrollos de funcionalidad de la gestión pública como institución Oficial, estableció su nuevo Estatuto Orgánico publicado en la Gaceta Oficial Digital N° 26081 del 11 de julio del 2008 (Ministerio de la Presidencia, 2008, p. 214).³

³ Vid. Gaceta Oficial N° 26081 (2008): En su Estatuto Orgánico de UDELAS (en Principios y Objetivos), define en su: "Artículo 318: Este Estatuto reemplaza en todas sus partes al estatuto aprobado por el Consejo Técnico de Administración, mediante Acuerdo 001- 1998 de 26 de noviembre de 1998. Las disposiciones de este nuevo Estatuto Orgánico entran en plena vigencia a partir del día de su promulgación en la Gaceta Oficial. Se faculta a la Rectoría para que elabore un ordenamiento sistemático de este nuevo Estatuto y publique su nuevo texto. Documento aprobado mediante acuerdo N° 01-2008, de 12 de junio de 2008 proferido por el Consejo Técnico de Administración de la Universidad Especializada de las Américas".

La Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) como institución Oficial de educación superior, está dedicada con una profunda vehemencia formativa en los campos varios de la Educación Superior, con el ánimo permanente de exacerbar y sobre todo ampliar sus ofertas académicas, para modernizar, actualizar y proveerle a sus clientes externos (estudiantes y docentes universitarios) y a sus clientes internos (personal bibliotecario) que van en busca de las sabias y conocimientos modernizadores y tecnológicos en los actuales mundos de las sociedad del consumo y la información, con una ya activada ofertas académicas y de servicio, que se vinculan con las cuestiones formativas y culturales, acorde con el proceso permanente de modernización de nuestro país.

2.1.2. Creación jurídica y administrativa

La Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), posee personería jurídica, cuenta con un patrimonio propio y hace valer su concepción de valía y prestigio de gozar con autonomía universitaria, estos hechos de valores intangibles y tangibles se conculcan a través del Artículo 14 (Ministerio de la Presidencia, 2008: 167),⁴ así:

UDELAS, como universidad oficial de la República de Panamá, tiene personería jurídica y patrimonio propio, acepta y proclama su autonomía en los siguientes términos: 1. Organizativa: Para lo cual dicta sus propias normas internas; 2. Académica: Lo que le permite

⁴ *Vid. Supra.* Estatuto Orgánico de UDELAS.

planificar, organizar y ejecutar programas de investigación, docencia y extensión, según su propia filosofía y estrategia; 3. Administrativa: Capacidad para elegir o designar a sus autoridades y contratar el personal que le ha de servir para alcanzar sus objetivos; y 4. Económica: Para gestionar, administrar, adquirir o enajenar bienes y contratar empréstitos.

La mencionada ley de creación de UDELAS como institución universitaria, fue sancionada por el Presidente de la República de Panamá Ernesto Pérez Balladares, tal y como lo consagra su ley y Estatuto Orgánico de la Universidad Especializada de las Américas (Asamblea Legislativa, 1997), como institución educativa pública-estatal, se alojó en las instalaciones infraestructurales de las antiguas edificaciones de la Base Militar de Albrook, que pertenece al corregimiento de Ancón en el distrito y provincia de Panamá. *Vid. Infra. Anexo II. Organigrama de la Universidad Especializada de las Américas.*

Desde su creación estas instalaciones han venido sirviendo de albergue a la demanda cautiva inicial e incremental en cuanto a su crecimiento como institución pública de educación superior, no sólo en una área de educación especial en personas discapacitadas, puesto que venía precedida de una amplia trayectoria en los temas de discapacidad, especialmente la desarrollada por el Instituto Panameño de Rehabilitación Especial (IPHA), que muchos años fue dirigida y administrada por la profesora Berta Torrijos de Arosemena.

Le correspondió ser la primera Rectora de la Universidad de las Américas (UDELAS) a la Doctora Berta Torrijos de Arosemena, junto a otros educadores del nivel superior y profesionales del país, llevaron la tarea de construir una institución con sólidos soportes teóricos, metodológicos y tecnológicos, aunado al soporte de materiales, tecnologías, adecuaciones constructivas y mantenimientos de las edificaciones propicias para el desarrollo del estar y convivir entre estudiantes, docentes, administrativos, básicos para el proceso realizativo para la formación técnico profesional a nivel superior universitario [pregrado (técnicos), grado (licenciaturas) y postgrados (especializaciones de postgrados, maestrías y doctorados)].

La gestión y administración fue ejercida por la Doctora Torrijos de Arosemena, en estuvo dirigiendo y administrando por un lapso de 16 años a la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), desde su creación en el año 1997 hasta el año de 2013 (UDELAS, 2013: 3).⁵

Ante los cambios y sucesión, se realizó el evento que proclama la toma de posesión del Doctor Juan Bosco Bernal, llevado a cabo el 14 de enero de 2014; a partir de ese momento, le correspondió asumir formalmente el cargo de Rector de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) para el período 2014-2018 (UDELAS, *ibíd.*: 12). El Doctor Bernal quien por muchos años

⁵ Vid. Memorias 2013. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/1994/memoria-2013.pdf/>.

ha estado vinculados al tema de la educación superior y desarrollo, específicamente en la *“docencia universitaria, la investigación y la asesoría técnica en los campos de la política y gestión de sistemas educativos”* (UDELAS, 2018: Página Web).⁶ Como parte de su compromiso universitario de UDELAS, ha sido por muchos años, profesor, Vicerrector desde los inicio de ésta Universidad, uno de sus principales impulsores para el desarrollo y crecimiento como institución de educación superior (*Ibíd.*).⁷

Para el quinquenio de gestión, administración y planificación de UDELAS, específicamente para el período comprendido entre el 2018-2022, en donde el Rector Bernal fue reelegido en dicho cargo.

Este funcionamiento institucional universitario y su dirección, le correspondió por méritos propios y su denodado e irrestricto tesón de formar a nivel superior universitario a profesionales panameños, y con ello, lograr atender a las poblaciones discapacitadas en todo el país, ese principio obligó a que UDELAS ampliara sus horizontes hacia otros campos y áreas de los diversos

⁶ *Vid.* Información disponible en <http://www.udelas.ac.pa/en/personal-udelas/rector/>.

⁷ Además, el Doctor Juan Bosco Bernal ha ocupado importantes cargos a nivel nacional como a nivel internacional, entre los que destaca el haber sido: Director General de Educación en el Ministerio de Educación, Ministro de Educación, Embajador en Brasil, Profesor Titular de la Universidad de Panamá, Consultor de la UNESCO, OEA, OIT, Director de Planificación Universitaria en la Universidad de Panamá, Secretario Ejecutivo del Consejo de Rectores de Panamá. Entre las obras producidas como escritor de libros (como autor y coautor): *La Calidad de la Educación en el Istmo Centroamericano* (1997); *La Planificación de la Educación* (1998); *La Educación Panameña, el Tránsito Hacia su Modernización* (1999); *La Educación Superior en Panamá* (2001); *Cien años de República* (2004); y *Universidad, Globalización y Heterogeneidad Institucional* (2010) (UDELAS, 2018: Página Web). Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/en/personal-udelas/rector/>.

académicos para la formación de técnicos y profesionales, que poseyeran relaciones vinculadas con la educación especial, pedagógica, social, medicas, enfermerías, biociencias y salud pública.

En las gestiones administrativas de UDELAS en los últimos 21 años, ha significado que sus dos (2) rectores, hayan conducido en todo estos años, por un crecimiento activo y efectivo en las matriculaciones en las carreras universitarias, nuevas carreras y técnicos, incremento en el número de docentes e investigadores, y el personal técnico-administrativos en la propia Sede-Panamá (Albrook); las Extensiones Universitarias son: Azuero, Coclé, Colón, Chiriquí y Veraguas, y que hoy son parte de las estructuras e infraestructuras físicas, materiales y tecnológicas, aunado a ello, las estructuras universitarias y política-académica en sus autoridades universitarias (Rector, Vicerrectores, Secretaria/o Administrativa/o, Decanos, Directores de Institutos, Directora del SIBUDELAS, entre otras Instancias Administrativas); las estructuras académicas con sus facultades, escuelas, y carreras técnicas (pregrados) y carreras de licenciaturas (grados), y las especializaciones de postgrados, maestrías y doctorados en formación del tercer ciclo académico.⁸

⁸ En esta investigación solo se tomó como objeto de investigación al número de matriculados en el segundo semestres del 2017. No se incorpora al objeto de estudio, a los estudiantes matriculados de las formaciones a nivel de postgrados, maestrías y doctorados de UDELAS.

2.2. Actores o sujetos sociales participantes

Los actores o sujetos sociales poseen una biologicidad adscrita como ser vivo, pero también, adquirida como ser social, por sus relaciones humanas, las que se combinan en una funcionalidad sistemática neurológica y societaria, que al combinarse y articularse dan orígenes a procesos interactivos-moleculares y sociales, son pues proceso *internos* en sus aspectos neurofuncionales y *externos* en sus aspectos socio-organizacionales, es decir, ocurren por reactividades electroquímicas y emocio-sensitivas por combinaciones, imbricándose pues en factores internalizados en sus funcionalidades operativas y reactivas en las dimensiones sensomotoras y emocionales por sus socializaciones, las que activan a las zonas de la corteza cerebral (lóbulo frontal, lóbulo parietal, lóbulo occipital, lóbulo temporal e Ínsula).⁹

A esta razón explicativa, los actores o sujetos sociales participantes, poseen cualidades neuro-sociales, en cuanto al uso de los sentidos de los lenguajes, aunado al uso de las informaciones, documentos, procesos de comunicaciones con medios y plataformas electrónicas, que masifican comunicacional e intercomunicacionalmente, pero desde el neuro-mercadeo en donde hay interactividad celular (o cerebral o neuronal) entre los sentidos y los intereses sociales, sobre esta situación biomolecular y lo social; a ello,

⁹ Kandel; Jessell; y Schwartz, 1997.

inscribimos a la intertextualidad oficiosa para describir teóricamente y amplificar praxeológicamente, sobre este aspecto, el doctor Mauro Zúñiga (2011, pp. 14-15) nos explica que:

Las células reciben las señales por medio de los órganos de los sentidos: a través de los ojos, una señal visual; a través de los oídos, una señal sonora; a través de la piel, una señal táctil o dolorosa; a través de las fosas nasales, una señal olfativa y a través, de la lengua, una gustativa (...) Todas estas señales se transforman eléctricas que caminan por los cables eléctricos, transformándose en la mayoría de las sinapsis en químicas y continuar como eléctricas (...) Nuestros receptores externos, los órganos de los sentidos transforman un tipo de energías en otro: ondas electromagnéticas que llegan a los ojos, Las ondas de presión que llegan a nuestros oídos, los cambios mecánicos de nuestra piel y las partículas químicas del gusto y el olfato, en energía eléctricas para que ese mensaje sea entendido por nuestro cerebro. Estos órganos son transformadores. Pero no es una traducción fiel de la realidad sino un constructo que hace nuestro cerebro sobre la base de su funcionamiento y que viene programado por la evolución.

Existe pues una cerebración de interactividad sistémica neuro-social, es decir, funcionabilidad orgánica de los sentidos humanos, ocurriendo en procesos

continuos por sus internalidades bioeléctrica-química como en sus externalidad recogidos por los órganos de los sentido, transmitidas en señales al mundo interior de nuestro cerebro, como *v.gr.*: cuando el cuerpo humano siente sed, hambre, ganas de desalojar, pensamientos seductores, recuerdos, sentimientos, deseos socializados por sus gustos subjetivos, entre otros acontecimientos que generan estímulos o señales electro-químicas, produciéndose reacciones personales en el carácter y comportamiento como sujeto social-culturizado, de allí entonces la perspectiva neural-social-social-neural (Zúñiga, 2011; Kandel, Jessell, y Schwartz, 1997; Key, 1986; Canales, 2014; López-Espinosa, 2012; Rizzolatti, 2006).

Todas estas reactividades cerebradas, son perspectivas *neuro* sobre las que se imbrican a las cuestiones adquiridas en la socialidad humana; de allí que se auscultan estas trazabilidades conductuales en los actores sociales, con sus motivaciones, deseos, intereses, gustos y necesidades, trayendo consigo repercusiones externas sobre convivialidad del acto del vivir y socializar en los contextos específicos en los entornos simples o complejos en donde esta funcionalidad cerebral identifica los grados de atraktividad de acuerdo a estas especificaciones particulares de los consumidores-clientes; es por ello que para Ayala Cruz; Duran Robles; Estrada Alvarado; Jiménez García; y Montes Ayala (2005: 22):

El filtro informativo funciona al mismo tiempo para orientar y mantener en un punto específico toda la atención durante un

lapso. A mayor concentración de atención se tendrá mayor efectividad y seguridad en un momento dado. La atención tiene la capacidad de selección de manera organizada y de la información sensorial del medio que le parezca significativa. Al poner atención las neuronas se activan de forma armónica, además de generar una primera función que despierta nuestra conciencia y promueve el inicio de otros procesos emocionales y cognitivos que guían la conducta del ser humano.

Nos siguen reiterando los autores antes mencionados (*Íd.*),¹⁰ que tanto las perspectivas *neuro* como la *social* (neuro-sociales) son coadyuvantes en cuanto a que:

El cerebro decide qué información sensorial procesa y cual elimina además de establecer patrones internos. La atención está controlada por el inconsciente del cual no se tiene control sobre el enfoque a esto se le llama aprender sin haberse dado cuenta; de modo que está necesita nutrirse de distintos factores para lograr el objetivo las cuales se dividen en factores internos y externos que mencionan y constan de lo siguiente: los factores externos pueda que sean ser

¹⁰ *Apud.* Ayala Cruz; Duran Robles; Estrada Alvarado; Jiménez García; y Montes Ayala (2005, p. 22).

inherentes a los estímulos que afectan al ser humano, tales como la intensidad y el tamaño ya que el receptor pone más atención al tamaño y brillo, así como el contraste cuando se percata de un color o un objeto destaca más que otro.

Dada la naturaleza del objeto de estudio, se seleccionaron y escogieron a los actores y sujetos sociales que se ajustaron a la naturaleza de la investigación, es decir, según las unidades específicas de análisis, relacionadas al contexto, ámbito y prácticas de los estudiantes universitarios, los docentes universitarios que imparten clases en las cuatro (4) facultades de UDELAS, y al personal bibliotecario, que laboran en las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.¹¹

2.2.1. Estudiantes universitarios

Es la población de jóvenes universitarios que están matriculados en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) a nivel nacional, se describe en orden ascendente, así: la Sede-Panamá con 3.872 estudiantes;¹² la Extensión Universitaria de Veraguas con 1.671 estudiantes; la Extensión Universitaria de Chiriquí con 1.482 estudiantes; la Extensión Universitaria de

¹¹ En los respectivos cuadros y gráficas, aparecen los valores numéricos y sus respectivas puntuaciones, es decir, para identificar a los miles se utilizan los puntos, y para los valores relativos o porcentuales, se utilizan las comas.

¹² Para la elección del universo poblacional en esta investigación, sólo se tomó la matrícula de los estudiantes matriculados en la Sede-Panamá.

Coclé con 758 estudiantes; la Extensión Universitaria de Colón con 587 estudiantes; y, por último, la Extensión Universitaria de Azuero con 398 estudiantes. *Vid. Infra., ss., pp.* Cuadro 1. *Vid. Infra.* Anexo III. Matrícula Oficial Total de UDELAS, Segundo Semestre 2017.

CUADRO 1. MATRÍCULA DE LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS EN PREGRADO Y GRADO POR SEDE Y EXTENSIONES UNIVERSITARIAS, SEGÚN FACULTAD Y CARRERA, SEGUNDO SEMESTRE DE 2017							
Facultad y Carrera Académica	Matrícula por Sede y Extensiones Universitarias						
	Total	Sede-Panamá	Azuero	Coclé	Colón	Chiriquí	Veraguas
Total de Pregrado y Grado	8.803	3.872	398	793	587	1.482	1.671
Facultad de Educación Especial y Pedagogía	2.977	990	165	264	227	593	738
Escuela de Educación Especial y Atención a la Diversidad	2.067	714	154	222	202	325	450
Técnico o Pregrado en:	1.460	523	129	213	168	75	352
Consejería en Rehabilitación	24	24	0	0	0	0	0
Docente Integral en Educación Especial	853	271	82	141	103	0	256
Estimulación Temprana y Orientación Familiar	486	153	47	61	65	75	85
Dificultades en el Aprendizaje	97	75	0	11	0	0	11
Licenciatura en:	607 *	191	25 **	9	34	250	98
Educación Especial	369	83	0	0	21	208	57
Estimulación Temprana y Orientación Familiar	214	93	25	0	13	42	41
Dificultades en el Aprendizaje	24	15	0	9	0	0	0
Escuela de Pedagogía	910***	276	0	42	25	268	288
Técnico o Pregrado en:	92	81	11	0	0	0	0
Docencia de Inglés	92	81	11	0	0	0	0
Licenciatura en:	818	195	0	42	25	268	288
Docencia de Inglés	224	9	0	0	0	108	107
Docencia en Informática Educativa	120	79	0	17	0	0	24
Educación con énfasis en Educación Bilingüe Intercultural	265	67	0	0	0	128	70
Profesorado en Segunda Enseñanza	209	40	0	25	25	32	87
Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano	1.779	806	192	186	95	242	258
Escuela de Educación Social	899	421	91	111	0	155	121
Técnico o Pregrado en:	628	222	91	101	0	121	93
Gerontología	23	23	0	0	0	0	0
Investigación Criminal y Seguridad	605	199	91	101	0	121	93
Licenciatura en:	271	199	0	10	0	34	28
Educación Social Terapéutica	64	64	0	0	0	0	0
Inadaptados Sociales e Infractores	22	22	0	0	0	0	0
Traducción e Interpretación en Lenguajes de Señas Panameñas	20	20	0	0	0	0	0
Gerontología	13	13	0	0	0	0	0
Investigación Criminal y Seguridad	152	80	0	10	0	34	28
Escuela de Desarrollo Humano	880	385	101	75	95	87	137
Técnico o Pregrado en:	335	155	48	30	21	12	69
Guía de Turismo Bilingüe	335	155	48	30	21	12	69
Licenciatura en:	545	230	53	45	74	75	68
Psicología con énfasis en Discapacidad	263	151	0	38	74	0	0
Psicología con énfasis en Psicología Educativa	227	60	41	0	0	70	56
Gestión Turística Bilingüe	55	19	12	7	0	5	12
Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas	2.143	1.118	0	80	144	360	441
Escuela de Ciencias Médicas y de la Enfermería	861	332	0	80	13	236	200
Técnico o Pregrado en:	418	179	0	63	0	96	80
Urgencias Médicas y Desastres	352	137	0	63	0	72	80
Instrumentación Quirúrgica	79	42	0	0	13	24	0
Licenciatura en:	401	153	0	17	0	111	120
Ciencia de la Enfermería	340	130	0	0	0	102	108
Urgencias Médicas y Desastres	61	23	0	17	0	9	12
Escuela de Ciencias Clínicas	1.311	786	0	0	131	29	241
Técnico o Pregrado en:	427	266	0	0	98	0	63
Terapia Respiratoria	76	76	0	0	0	0	0
Optometría	115	115	0	0	0	0	0
Asistente de Laboratorio Clínico	265	75	0	0	98	29	63
Licenciatura en:	855****	520	0	0	33	124*****	178
Fisioterapia	437	179	0	0	0	124	134
Fonoaudiología	153	109	0	0	0	0	44
Radiología Médica	157	124	0	0	33	0	0
Terapia Respiratoria	9	9	0	0	0	0	0
Terapia Ocupacional	73	73	0	0	0	0	0
Optometría	26	26	0	0	0	0	0
Facultad de Biociencias y Salud Pública	1.904	958	41	263	121	287	234
Escuela de Biociencias	185	185	0	0	0	0	0
Licenciatura en:	185	185	0	0	0	0	0
Ingeniería Biomédica	185	185	0	0	0	0	0
Escuela de Salud Pública	1.719	773	41	263	121	287	234
Técnico o Pregrado en:	977	506	41	0	41	206	183
Control de Vectores	345	62	41	54	41	74	73
Seguridad y Salud Ocupacional	846	444	0	175	0	132	95
Licenciatura en:	513	267	0	34	80	81	51
Seguridad y Salud Ocupacional	175	78	0	34	0	29	34
Educación para la Salud	115	43	0	0	36	36	0
Ciencia de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación	83	83	0	0	0	0	0
Seguridad Alimentaria y Nutricional	140	63	0	0	44	16	17

FUENTE: No incluyen matrículas de postgrado (maestrías y doctorados). Datos tomados de la Matrícula Oficial de UDELAS, Segundo Semestre de 2017 (UDELAS, 2017). Los asteriscos son correcciones de las estadísticas. Vid. *Infra*. Anexo III. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/3787/193-03.pdf/>. Elaboración propia.

2.2.2. Planta docente ¹³

La *planta de docentes* que laboran para UDELAS para el segundo semestre de 2017, en el Cuadro 2, se describen el número de docentes (en cifras absolutas) que laboran a nivel nacional, es decir, con un total de 1.509 docentes; de los cuales 576 (38,2%) docentes laboran para la Sede-Panamá (Albrook);¹⁴ en la Extensión Universitaria de Veraguas con 322 (21,3%) docentes; la Extensión Universitaria de Chiriquí con 247 (16,4%) docentes; la Extensión Universitaria de Azuero con 131 (8,7%) docentes; la Extensión Universitaria de Coclé con 121 (8,0%) docentes; y la Extensión Universitaria de Colón con 112 docentes (8,0%). (UDELAS, 2017a). *Vid. Infra.* Anexo IV.

¹³ *Vid. Infra.* Es la Planta docente, que labora en la Sede-Panamá en Albrook, dictando clases en las cuatro (4) facultades de UDELAS.

¹⁴ Universidad pública ubicada en las antiguas instalaciones de la Base Militar de Howard en el corregimiento de Ancón en el distrito y provincia de Panamá, en la República de Panamá. De los 1.509 docentes que imparten clases de pregrado y grado, solo se tomó para la muestra, desde el Muestreo Aleatorio Simple (MAS) con un total de 576 docentes que imparten clases en la cuatro (4) facultades de UDELAS. *Vid. Supra.* Cuadro 2.

**Cuadro 2. PERSONAL CON FUNCIONES DE DOCENCIA EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA
DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN SEDE Y EXTENSIONES UNIVERSITARIAS. PRIMER SEMESTRE 2017**

SEDE Y EXTENSIONES UNIVERSITARIAS	NÚMERO	RELATIVO	%
	1.509	1.00	100.0
Sede-Panamá (Albrook)	576	0.381	38,1
Extensión Azuero	131	0.087	8,7
Extensión Coclé	121	0.081	8,0
Extensión Colón	112	0.074	7,5
Extensión Chiriquí	247	0.164	16,4
Extensión Veraguas	322	0.213	21,3

FUENTE: Tomada de la Dirección de Planificación y Evaluación de la Calidad Universitaria. Departamento de Estadística. UDELAS. *Vid. Infra.* Anexo IV. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/3793/193-09.pdf>. Elaboración propia.

2.2.3. Personal bibliotecario

El *Personal bibliotecario*, está compuesto por profesionales graduados e idóneos, y técnicos que coadyuvan con las atenciones y prestaciones de servicios bibliotecarios. Sobre ello, el Cuadro 3, describe que hay un total de 15 funcionarios que laboran en el Sistema Integrado de Bibliotecas de UDELAS (SIBUDELAS), de los cuales 8 (53,3%) de los funcionarios, 5 (33,3%) de estos funcionarios laboran para la biblioteca Álvaro Menéndez Franco (AMF) y 3 (20,0%) funcionarios laboran para biblioteca José Renán Esquivel (JRE) ambas bibliotecas de la Sede-Panamá; en la Extensión Universitaria de Veraguas con 2 (13,3%) funcionarios;¹⁵ la Extensión Universitaria de Chiriquí con 2 (13,3%) funcionarios;¹⁶ la Extensión Universitaria de Coclé con 1 (6,7%) funcionaria; la

¹⁵ Biblioteca Especializada Stanford Hill y Cuatro Programas Académicos.

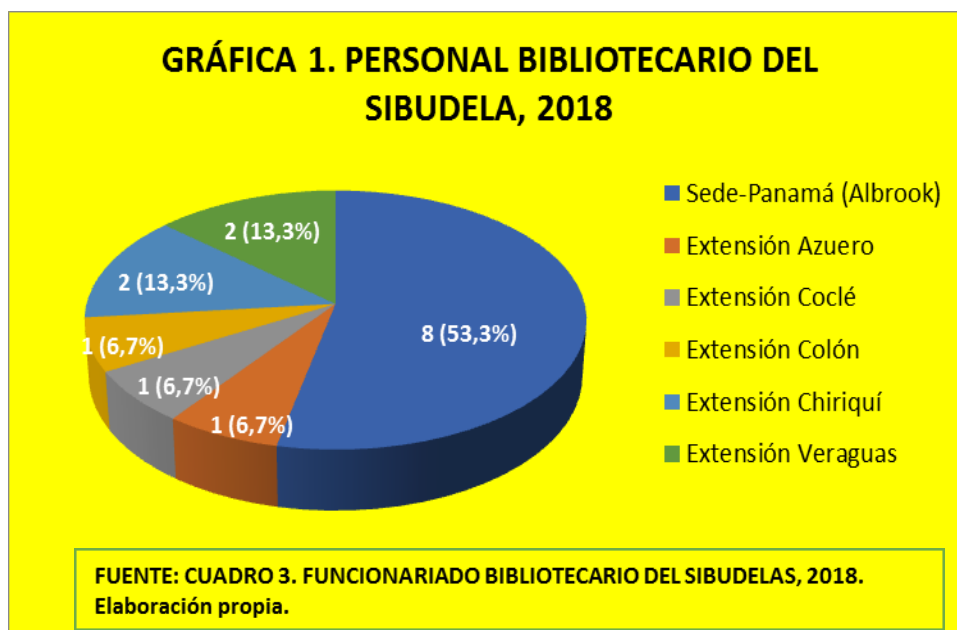
Extensión Universitaria de Colón con 1 (6,7%) funcionaria;¹⁷ la Extensión Universitaria de Azuero con 1 (6,7%) funcionaria. *Vid. Infra.* Cuadro 3.

CUADRO 3. PERSONAL BIBLIOTECARIO QUE LABORA EN EL SIBUDELAS, SEGÚN SEDE-PANAMA Y EXTENSIONES UNIVERSITARIAS. SEGUNDO SEMESTRE 2018			
SEDE-PANAMÁ Y EXTENSIONES	NÚMERO	RELATIVO	%
	15	1.00	100.0
Sede-Panamá (Albrook)	8	0,533	53,3
Extensión Azuero	1	0,067	6,7
Extensión Coclé	1	0,067	6,7
Extensión Colón	1	0,067	6,7
Extensión Chiriquí	2	0,133	13,3
Extensión Veraguas	2	0,133	13,3
FUENTE: Sistema Integrado de Bibliotecas de UDELAS (SIBUDELAS), 2018. Elaboración propia.			

Sobre este aspecto, podemos observar en la Gráfica 1, la conformación visual del número de funcionarios bibliotecarios que forman parte del SIBUDELAS. *Vid. Infra.* Gráfica 1.

¹⁶ Biblioteca Especializada Profesora Lesbia De los Ángeles Del Cid Candanedo y dos Programas Académicos.

¹⁷ Biblioteca Especializada Profesora Xenia Rosales y dos Programas Académicos.



2.3. Estructura Académica por Facultades, Escuelas y Carreras

La Universidad la Universidad Especializadas de las Américas (UDELAS), estableció como institución una misión y visión presente y futurista sobre la educación superior, desarrollar con responsabilidad y compromiso formativo basado en la formación de las competencias técnicas y profesionales en los campos de la educación especial, la docencia pedagogía, lo social, humanista, las ciencias médicas, clínicas, enfermería, biociencias y salud pública.

2.3.1. Misión

La Universidad la Universidad Especializadas de las Américas es una institución oficial, de educación superior, con proyección social, innovadora en docencia, investigación, extensión y gestión; creada para formar profesionales

competentes, emprendedores, con conocimientos científicos y con calidad humana, comprometidos con el desarrollo del país.

2.3.2. Visión

Ser una Universidad de excelencia profesional y sentido social, y atención a la diversidad, con reconocimiento nacional e internacional; líder en la formación del recurso humano especializado y en la generación del conocimiento e innovaciones tecnológicas, con capacidad de intervenir proactivamente en la solución de los problemas sociales del país y la Región Latinoamericana.

2.3.3. Compromiso y responsabilidad social universitaria

Ante el compromiso de la misión y visión de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), permite hacer una seleccionara la población objeto de estudio, con la intención ex profesa de conocer falencias y proponer soluciones a dicha dificultad universitaria, como es los bajos consumos bibliotecarios.

Este ámbito, se centraliza en tres (3) aspectos, en sentido que se componen por la población universitaria a nivel nacional, es decir el número de estudiantes matriculados, número de docente que dictan clases en pregrado y grado, y el número de bibliotecarios que laboran para el SIBUDELAS. Según los datos estadístico publicados por UDELAS, se identifica a la estructura académica para el segundo semestre de 2017 con sus cuatro (4) facultades, ocho (8) escuelas, 15 carreras técnicas y 28 licenciaturas, distribuidas en la

Sede-Panamá (en la ciudad de Panamá), y en las Extensiones Universitarias de: Azuero (en la Villa de Los Santos), Coclé (en Penonomé), Colón (en la ciudad de Colón), Chiriquí (en la ciudad de David), y Veraguas (en la ciudad de Santiago) en la República de Panamá. *Vid. Supra.* Cuadro 1.

2.4. Facultades Académicas Universitarias

La Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), cuenta con cuatro (4) facultades académicas, en las que se dictan carreras universitarias regladas-por unas mayas curriculares de una diversidad especializaciones profesionales y técnicas, además de formar una moralidad social y cultural en los estudiantes, docentes y personal administrativo, y haciendo una proyección de internalización universitaria a nacional, regional y global; cada una de las facultades, se administran a través de Escuelas de especialización, y en ellas sus respectivas carreras de pregrados (formación técnica-profesional) y las carreras de grados (formación académica de licenciaturas) y las formaciones de postgrados (especializaciones, maestrías y doctorados) que se imparten en UDELAS.¹⁸ Para efectos explicativos, *supra* en Cuadro 1, se extrajo resumidamente los datos que a continuación se describen a través del presente Cuadro 4, tomándose el orden según el número de matriculados en esta Universidad, sobre las que se realizó la investigación.

¹⁸ Como ya lo hemos reiterado *supra*, las carreras de postgrados no son objetos de estudios en esta tesis de maestría, por lo que se excluyen a dichos estudiantes.

**Cuadro 4. MATRÍCULA DE UDELAS EN PREGRADO Y GRADO DE LA SEDE-PANAMÁ
DE UDELAS, SEGÚN FACULTAD. SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

Facultad y Carrera Académica	Matrícula
	Sede-Panamá
Total de Pregrado y Grado	3.872
Facultad de Ciencias Médicas y de la Enfermería	1.118
Facultad de Educación Especial y Pedagogía	990
Facultad de Biociencias y Salud Pública	958
Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano	806

FUENTE: La matrícula de esta facultad, se desprenden del Cuadro 1.

Elaboración propia.

2.4.1. Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas

La matriculación de la Sede-Panamá, se puede observar en el Cuadro 5 que, para el segundo semestre de 2017, fue de 1.118 estudiantes; para la Escuela de Ciencias Médicas y de las Enfermerías, se registró a 332 estudiantes matriculados; y la Escuela de Ciencias Clínicas, con 786 estudiantes matriculados. Para mayores detalles, relacionadas con los nombres de las carreras técnicas y de licenciaturas.

**CUADRO 5. MATRÍCULA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS Y CLÍNICAS
DE UDELAS, SEGÚN CARRERAS EN PREGRADO Y GRADO. SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

Escuelas y Carrera Académica	Matrícula
	Sede-Panamá
Total de Pregrado y Grado	1.118
Escuela de Ciencias Médicas y de la Enfermería	332
Técnico o Pregrado en:	179
Urgencias Médicas y Desastres	137
Instrumentación Quirúrgica	42
Licenciatura en:	153
Ciencia de la Enfermería	130
Urgencias Médicas y Desastres	23
Escuela de Ciencias Clínicas	786
Técnico o Pregrado en:	266
Terapia Respiratoria	76
Optometría	115
Asistente de Laboratorio Clínico	75
Licenciatura en:	520
Fisioterapia	179
Fonoaudiología	109
Radiología Médica	124
Terapia Respiratoria	9
Terapia Ocupacional	73
Optometría	26

FUENTE: La matrícula de esta facultad, se desprenden del Cuadro 1.

Elaboración propia.

2.4.2. Facultad de Educación Especial y Pedagogía

La matriculación de la Sede-Panamá para el segundo semestre de 2017, se describe a través del Cuadro 6, que fue de 990 estudiantes; para la Escuela de Educación Especial y Atención a la Diversidad, se registró a 714 estudiantes matriculados; y la Escuela de Pedagogía, con 276 estudiantes matriculados. Para mayores detalles, en dicho cuadro se detallan y relacionan con los nombres de las carreras técnicas y de licenciaturas, y sus respectivas cifras.

CUADRO 6. MATRÍCULA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN ESPECIAL Y PEDAGOGÍA DE UDELAS, SEGÚN CARRERAS EN PREGRADO Y GRADO. SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Escuelas y Carrera Académica	Matrícula
	Sede-Panamá
Total de Pregrado y Grado	990
Escuela de Educación Especial y Atención a la Diversidad	714
Técnico o Pregrado en:	523
Consejería en Reahabilitación	24
Docente Integral en Educación Especial	271
Estimulación Temprana y Orientación Familiar	153
Dificultades en el Aprendizaje	75
Licenciatura en:	191
Educación Especial	83
Estimulación Temprana y Orientación Familiar	93
Dificultades en el Aprendizaje	15
Escuela de Pedagogía	276
Técnico o Pregrado en:	81
Docencia de Inglés	81
Licenciatura en:	195
Docencia de Inglés	0
Docencia en Informática Educativa	79
Educación con énfasis en Educación Bilingüe Intercultural	67
Profesorado en Segunda Enseñanza	40

FUENTE: La matrícula de esta facultad, se desprenden del Cuadro 1.

Elaboración propia.

2.4.3. Facultad de Biociencias y Salud Pública

La matriculación de la Sede-Panamá para el segundo semestre de 2017, según el Cuadro 7, en esta facultad la matrícula fue de 958 estudiantes; para la Escuela de Biociencias, se registró a 185 estudiantes matriculados; y la Escuela de Salud Pública, con 773 estudiantes matriculados. Para mayores detalles, relacionadas con los nombres de las carreras técnicas y de licenciaturas.

**CUADRO 7. MATRÍCULA EN LA FACULTAD DE BIOCIENCIAS Y SALUD PÚBLICA DE UDELAS,
SEGÚN CARRERAS EN PREGRADO Y GRADO. SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

Escuelas y Carrera Académica	Matrícula
	Sede-Panamá
Total de Pregrado y Grado	958
Escuela de Biociencias	185
Licenciatura en:	185
Ingeniería Biomédica	185
Escuela de Salud Pública	773
Técnico o Pregrado en:	506
Control de Vectores	62
Seguridad y Salud Ocupacional	444
Licenciatura en:	267
Seguridad y Salud Ocupacional	78
Educación para la Salud	43
Ciencia de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación	83
Seguridad Alimentaria y Nutricional	63

FUENTE: La matrícula de esta facultad, se desprenden del Cuadro 1.

Elaboración propia.

2.4.4. Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

La matriculación de la Sede-Panamá para el segundo semestre de 2017, se observó en el Cuadro 8, que se matricularon unos 806 estudiantes; para la Escuela de Educación Social, se registró a 421 estudiantes matriculados; y la Escuela de Desarrollo Humano, con 385 estudiantes matriculados. Para mayores detalles, relacionadas con los nombres de las carreras técnicas y de licenciaturas.

CUADRO 8. MATRÍCULA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO DE UDELAS, SEGÚN CARRERAS EN PREGRADO Y GRADO. SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Escuelas y Carrera Académica	Matrícula
	Sede-Panamá
Total de Pregrado y Grado	806
Escuela de Educación Social	421
Técnico o Pregrado en:	222
Gerontología	23
Investigación Criminal y Seguridad	199
Licenciatura en:	199
Educación Social Terapéutica	64
Inadaptados Sociales e Infractores	22
Traducción e Interpretación en Lenguajes de Señas Panameñas	20
Gerontología	13
Investigación Criminal y Seguridad	80
Escuela de Desarrollo Humano	385
Técnico o Pregrado en:	155
Guía de Turismo Bilingüe	155
Licenciatura en:	230
Psicología con énfasis en Discapacidad	151
Psicología con énfasis en Psicología Educativa	60
Gestión Turística Bilingüe	19

FUENTE: La matrícula de esta facultad, se desprenden del Cuadro 1.

Elaboración propia.

2.5. Funcionamiento del SIBUDELAS

El Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Especializada de las Américas (SIBUDELAS) fue creada y aprobado por el Consejo Administrativo de UDELAS el 26 de julio de 2011, su funcionamiento comienza a operar con el soporte tecnológico de operación-reticulares basado en la comunicación, servicios, productos bibliotecarios con informaciones y documentaciones solicitadas por los usuarios-clientes estudiantes y docentes a los usuarios-

clientes personal bibliotecario encargado de su manejo en la prestación del servicio, orientación y alfabetización a los usuarios demandantes.

Esta red integradora opera y ofrece servicios bibliotecarios basados en mano-brazo-cuerpo-cara- por presencialidad corpórea topológica, imágenes y colores real, libros revistas, antologías o memorias, datos estadísticos, y por el otro, las conexiones inalámbricas-virtuales de la Internet con sus correos electrónicos, Páginas Web, Blogs, Redes Sociales (Telefonía Celular en WI-Fi, Facebook, Twitter, You Tuve, Tutoriales de Audio-Vídeos) con sus bases de datos que poseen las dos (2) bibliotecas de la Sede-Panamá, y en las Extensiones Universitarias de: Azuero, Coclé, Colón, Chiriquí, y Veraguas.

2.5.1. Biblioteca Álvaro Menéndez Franco

La primera biblioteca que operó en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), lleva el nombre del poeta, autodidacta y Doctor Álvaro Menéndez Franco (AMF), y se encuentra ubicada en el edificio 808 en Albrook en la ciudad de Panamá. Esta biblioteca se especializa en los temas de las ciencias sociales, educacionales, ciencias pedagógicas y educación especial. *Vid. Supra.* Cuadro 3., e *Infra.* Cuadro 13. *Vid. Infra.* Anexo V. Foto de la Biblioteca Álvaro Menendez Franco.

2.5.2. Biblioteca José Renán Esquivel

Es la segunda biblioteca que operó en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), lleva el nombre del médico pediatra y medicina comunitaria Doctor José Renán Esquivel (JRE), que se encuentra ubicada en el edificio 850 en Albrook en la ciudad de Panamá. Esta biblioteca se especializa en los temas de las ciencias médicas, enfermería, clínicas, biociencias y salud pública. *Vid. Supra.* Cuadro 3., e *Infra.* Cuadro 13. Anexo VI. Foto de la Biblioteca José Renan Esquivel.

SEGUNDA PARTE: CONCEPTUALIDADES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS

CAPÍTULO III.

MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

3.1. Condición sociodemográfica y cultural de los usuarios-clientes

Empleamos en la textualidad de este corpus explicativo, una serie de factores relacionados a los sentidos en los que se ocasionan presentivamente a los lenguajes usados en contentividad *neuro-sociales* es precisamente para mercadear desde los lenguajes naturales instintivos poseídos por el *homo sapiens-sapiens* (seres humanos), y las herramientas y artefactos artificiales utilizados desde la comunicación simbólica y de signos con imágenes visuales e iconográficas, sonidos, olores, escuchas y sabores, asociados a las mezclas de tales sentidos naturales y artificiales.

Como nos lo plantea Steve Pinker (2001: 302) al explicarnos que: *“en suma, tanto los adultos como los niños estiran el lenguaje un poquito para poder expresar relaciones de causación, aunque aquéllos son un poco más comedidos a la hora de decidir qué verbos se pueden estirar”*, una dimensión de analogía es la que se yergue desde un argumento basados en el uso del prefijo *neuro*, para explicar y estirar las palabras de uso permanente en los actores sociales, es decir, se emplean de manera ex- profesa las elongaciones o estiramientos en las palabras que explican situaciones, fenómenos que están representados operacionalmente por términos y categorías que conjuntadas dan significados a las respectivas conceptualizaciones empleadas en esta investigación de neuromercadeo de los servicios bibliotecarios, cuya intención es lograr en clientelaridad bibliotecaria una atraktividad o *el efecto halo*, se logrará que el

número de usuarios-clientes consuman los productos, servicios y tecnología poseída, incrementándose en ellos mismos (sus deseos, intereses y necesidades) según roles de desempeños sociales, sean ellos académicos y laborales, surgiendo en este proceso de consumo bibliotecario ocurren *usualidades* directivas y espontaneas hacia los recintos bibliotecarios.

Estos aspectos imbricados, son pues operadores directivizados que identifican las relaciones de *causaciones sintácticas por versaciones*, escrituraciones, visualizaciones, entre otras combinaciones de los sentidos humanos, las que al acoplarse con los significantes y significados generan simbiosis sobre las ordenaciones lógicos-sintácticas para las ampliaciones y sus dimensiones amplificadas, es decir, maneras interpretativas en los sentidos de los lenguajes, pero centralizado y directivizado por un proceso *neuro-sociocognoscitivo* sobre las escogencias de las predilecciones particulares, según las *intenciones de intereses* por los que se han de resaltar las cuestiones tangibles e intangibles que han de denotarse,¹ y al mismo tiempo pueden connotarse,² los *lenguajes causores-efectores* que transmiten señales envueltas por códigos electro-químicos cuyas sinapsis se imbrican sobre los códigos sociales y culturales-lingüísticos (semióticos) transformadas por procesos

¹ Son pues formas originarias de objetivación comprensiva (elementos facticos) en donde lo denotativo, es cuando el lenguaje es objetivo, acorde con la realidad social y cultural que les da base al pensamiento y sentidos al mismo tiempo, que se emplea para decir las cosas tal y como son. Disponible en <https://lanfl.wordpress.com/2012/06/13/denotacion-y-connotacion/>.

² Son pues formas interpretativas de subjetivación comprensiva (en donde el lenguaje connotativo es pues el lenguaje subjetivo, mismo que se refiere particularmente a las diferentes acepciones que les damos a las palabras. Disponible en <https://lanfl.wordpress.com/2012/06/13/denotacion-y-connotacion/>.

decodificadores sobre los mensajes socioculturales, cosas, etc., que sirven para darles sentidos de atraktividad que sirven para mercadear los servicios atencionales por el RRHH bibliotecario al público-usuario a los productos bibliotecarios, TIC, acondicionamientos físicos y materiales poseídos por las bibliotecas.

El *neuromercadeo* de los servicios, productos bibliotecarios entre otras condiciones poseídas por las bibliotecas, es ofrecer promociones o publicidades, por intermedios de usos de los medios y plataformas de comunicación social sobre las que hay intencionalidades publicitarias, a este respecto Roberts Dilts (*Roots*) expresa que no existen modos mejores o peores para manipular las informaciones, y aun menos maneras de clasificarlas (Dilts, 1983: 42). Sin embargo, las informaciones se acomodaron al presente objeto de investigación sobre el neuromercadeo de los servicios y productos bibliotecarios, en donde se desarrolló una serie de informaciones clasificadas y en diferentes codificaciones, como son las informaciones: “*causal; analógica, digital; icónica, ostensiva, evolutiva; y holográfica*” (Íd.).

Es en este aspecto aludido *supra*, en donde las informaciones y los medios de comunicación se ajustan a variados dispositivos de publicidad y sus respectivos semánticos de las hablas (audios), audibles, gustos subjetivos, visualidad en las imágenes, audios, etc.

Son pues los medios de comunicación un soporte de masificación activo, entre los cuales podemos mencionar a las: vallas publicitarias, trípticos, dípticos, letreros de luces led, ordenadores o computadoras, correos electrónicos, telefonías móviles (dispositivos electrónicos celulares), redes sociales (Facebook, Twitter u otros), las nubes del ciberespacio, sobre los que ocurren en espacios de actualidad temporo-espacial directas e interactivas, lográndose entre los actores sociales, relaciones de causaciones en perspectivas sociales, culturales, que ayudan a mercadear productos bibliotecarios, servicios de atenciones bibliotecarias por un personal capacitados en la bibliotecología, y tecnologías electrónicas (TIC) que ayudan grandemente a la organización e institucionalidad universitaria, en cuanto a que es así y en sí misma homogénea y heterogénea.

Las descripciones, análisis y explicaciones, provienen de los contenidos valorados por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario. Como quiera que las actitudes, conductas que se basan en desealidades, gustaciones y necesidades, según roles sociales y académicos, desde las conceptualidades con base teórica y su operatividad praxeológica para instrumentalizar las estrategias atractivas.

Es la caracterización sociodemográfica y cultural poseída por los usuarios-clientes que participan de acuerdo a los roles de los usuarios-clientes (externos-internos) como estudiantes, docentes y personal bibliotecario, los

nombres de las bibliotecas en Sede-Panamá, las asistencias según turnos de asistencias, la identificación por sexo y su edad en años.

Esta variable independiente, es un factor causal identificatorio de la condición social, demográfica y cultural que va a estar influenciada por las variabilidades fisiológicas y bioquímicas en sus espectros micro y macro neurocelulares *cerebradas* por formas en donde el pensamiento y lenguaje, porque el lenguaje se adapta al orden social, es *aloplástico* se activa al medio, ocurren variabilidades y descentramientos, pues hay reflexividad transductiva, a la hora de vincularse socialmente, representándose desde el habla lingüística en las que existen relaciones socializadoras, que determinan en gran parte por las expresividades semánticas provenientes del sentidos en estado de reflexividad subjetivada por mismidad socializada en el concurrente espacio en el entorno del estar.

3.1.1. Definición operativa de la variable

La definición operativa de esta variable independiente muestra la *“caracterización sociodemográfica y cultural poseída por los usuarios-clientes que participan de acuerdos a los roles de los usuarios-clientes (externos-internos) como estudiantes, docentes y personal bibliotecario, los nombres de las bibliotecas en Sede-Panamá, las asistencias según turnos de asistencias, la identificación por sexo y su edad en años”*.

3.1.1.1. Identificación de los sujetos sociales

Se refiere a los *estudiantes universitarios* matriculados en las cuatro (4) facultades, según carreras técnicas o de pregrado y carreras de licenciaturas o de grado de la Sede-Panamá (*Vid. Supra.* Cuadros: 4, 5, 6, 7, y 8); entre estos actores sociales muy importantes, están los *docentes universitarios* que imparten clases a los *estudiantes* matriculados en la Sede-Panamá (*Vid. Supra.* Cuadro 3); y al *personal bibliotecario* que labora en las bibliotecas AMF y JRE pertenecientes al SIBUDELAS y que funcionan en la Sede-Panamá (*Vid. Supra.* Cuadro 2), todos estos actores sociales pertenecen a la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

3.1.1.2. Nombre de las facultades asistidas como usuarios

Los nombres de las facultades de UDELAS, previamente han sido referenciadas *supra* en el *Cap. II.*, en donde se muestra el orden preferente de la matriculación por facultades, las que fueron: Ciencias Médicas y Clínicas;³ Educación Especial y Pedagogía;⁴ Biociencias y Salud Pública;⁵ y Educación Social y Desarrollo Humano;⁶ y La identificación de las facultades, permitió que se aplicara al instrumento técnico de la encuesta de neuromercadeo a los tres actores o

³ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 5.*

⁴ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 6.*

⁵ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 7.*

⁶ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 8.*

sujetos sociales participantes en esta investigación en la Sede-Panamá, segundo semestre de 2018.

3.1.1.3. Nombres de las carreras técnicas y de licenciaturas

Se tomaron en cuenta todas las carreras universitarias de UDELAS, según los datos estadísticos del segundo semestre de 2017 según las facultades, según los Cuadro 5, Cuadro 6, Cuadro 7, y Cuadro 8, en donde se describieron los detalles por carreras técnicas y carreras de licenciaturas, que se dictan en las aulas universitarias de la Sede-Panamá. *Vid. Supra. Cap. II.*

3.1.1.4. Nombre de las bibliotecas en la Sede-Panamá

En la Sede-Panamá, las bibliotecas del SIBUDELAS que actualmente operan atendiendo a los usuarios-clientes, es la biblioteca Álvaro Menéndez Franco (AMF), la que funciona en el edificio 850; y la biblioteca José Renán Esquivel (JRE), que funciona en el edificio 808. *Vid. Cfr. Cap. II. Cuadro 3., e Infra. Cap. V. Cuadro 13.*

3.1.1.5. Turnos universitarios ⁷

Se refiere a la temporalidad en el tiempo de asistencias a la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) por parte de los estudiantes, docentes

⁷ Algunos estudiantes que no la mayoría, asisten a dos de los tres turnos en mención.

y personal bibliotecario, en los turnos horarios matinales, vespertinos y nocturnos.⁸

Los turnos de asistencias a UDELAS, se distribuyen en el tiempo diurno matinal y vespertino, y nocturno, en donde muchos estudiantes asisten a estos turnos abiertos para recibir clases como estudiantes, también para los docentes universitarios que asisten a dictar las clases, y al personal bibliotecario que asiste a cumplir sus labores bibliotecarias. De este modo los encuestados contestaron a las preguntas, reactivos o ítems, es decir si sus asistencias a UDELAS fueron matutinas, vespertinas y nocturnas. *Vid. Infra. Cap. V.*

3.1.1.6. Sexo

Se refiere al sexo de los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, que contemplan el género de los sujetos sociales, es decir, si son mujeres y hombres, es muy significativo que la mayoría de la población estudiantil universitaria es preferentemente del sexo femenino. *Vid. Infra. Cap. V.*

3.1.1.7. Edad

Existe un identificador etario muy importante, que es la condición objetal de ser en cuanto a que la mayoría de la población universitaria es joven, se observa factualmente que son las mujeres el mayor número de matriculada y hombres

⁸ Solo se toma en cuenta el turno en donde se cumplimentó (o contestó) la presente encuesta.

matriculados en las facultades, carreras, según los estudiantes, docentes y personal bibliotecario en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). El comportamiento estadístico es *homogéneo* en cuanto a la edad de los jóvenes universitarios, en cuanto a que están concentrada mayoritariamente entre las edades comprendidas entre 18 y 24 años, especialmente a los 18 años, en los que hay previamente al ingreso a los estudios universitarios, situaciones familiares económicas, que les hacen dependientes de sus progenitores (padres y madres de familias o/y parientes familiares).

Existen en estos grupos de edades como universitarios, comportamientos que están basados en las influencias en primer momento en las cuestiones de las carreras, estudios de las asignaturas sociabilidades alrededor de las carreras, sus compañero de salones, pertenecer a clubes cívicos, realizaciones de trabajos de campos, giras académicas por trabajos participativos o cursos de investigaciones, visitas sociales lúdicas y de ocios relacionadas a las carreras y cumplir con las asignaciones académicas, los estreses positivos y negativos por vinculación con los estudios universitarios, pero a también a estereotipos edáficos juveniles influenciados por los grupos de edades, las modas, lenguaje activo y presentivo del tiempo de haceres.

Para los jóvenes estudiantes universitarios, se evidencia un habla generacional sostenido por un pensamiento de conexiones plagados por principios y valores cuyos sentires y deseos poseen relaciones cuasi similares,

sin embargo, hay una amplísima y variada *heterogeneidad* valorativa sobre las cuestiones académicas en cada uno de los estudiantes, de modo que no siempre hay homogeneidad, sino más bien *heterogeneidad* con sus propios pares, y con las otras personas, como el caso particular de esta investigación, como son los docentes y el personal bibliotecario. *Vid. Infra. Cap. V.*

En cuanto a esa ubicación etaria, los comportamientos de los tres actores, mostraran diferenciadas forma de comunicación, en donde el neuromercadeo, es un distintivo que desvela las forma y maneras comunicacionales por parte de los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, cada uno de esos actores están plagados de reacciones emocionales (anímicas) que se expresan a través de los sentimientos humanizados por las sociabilidades interactivas desde las comunicaciones entre los actores o sujetos sociales. Esta interactividad esta mediada al decir del profesor Pablo De Arco (2011: 28) por la:⁹

Intención de concebir la comunicación como un proceso de transmisión y dominación... –de modo que–...se entiende que el emisor (E) y el receptor (R) están conectados por el mensaje (M). Así, el intercambio de papeles donde el receptor, al emitir la realimentación o mensajes de retornos, se convierten en emisor generando una línea de respuestas que, en teoría, deberá permitir

⁹ *Vid. Infra. Cap. IV.* Las valorizaciones emitidas por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario.

que el emisor inicial reformule su mensaje con el aporte comunicacional que le brinda la realimentación.

En el neuromercadeo se exagera de manera intencional, cómo se auscultan los estados conscientes e inconscientes por las *ansias de logros*, tanto educacionales, consultas bibliotecarias y las actividades relacionadas a la docencia y al servicio bibliotecológico en tales ámbitos universitarios, existiendo pues procesos de intra e inter-comunicabilidad, nos sigue expresando el profesor De Arco (2011: 29) que:¹⁰

La cualidad de intercomunicabilidad se le da al medio que permite una fluidez de retorno en la comunicación. El diálogo inmediato, entre los participantes del proceso (emisor y receptor), ha sido un afán de los que buscan la efectividad en la comunicación. Contrario a la norma, se presenta la intercomunicabilidad o disposición de la comunicación y el comunicador.

¹⁰ Hay una imbricación existente entre lo neuro-social en la transmisión comunicativa de los deseos, intereses y necesidades por parte de los actores sociales, al decir de Pablo De Arco, es cuando: *“la comunicación se utiliza en lo biológico como un medio para asegurar la supervivencia de las especies; por tanto, es un mecanismo de control sobre el medio y a la vez un mecanismo de adaptación (...) En la especie humana cumple esas mismas funciones y además se amplía el uso de la comunicación al manejo del medio creado por el propio hombre en lo tecnológico, relacional, cultural, institucional y axiológico”* (De Arco, 2011: 120).

3.2. Situación física ergo-espaciales de las bibliotecas

Es la situación físico-material y ergonómica en el estar de las infraestructuras que albergan a las construcciones edificadas de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

3.2.1. Definición operativa de la variable ¹¹

La definición operativa de esta variable independiente *“Son aquellos aspectos físicos factuales valorados por los usuarios-clientes (externos-internos) sobre el estado de las condiciones de la infraestructura edificada, sus mobiliarios, tecnologías, el estar ergonómico espacial climatizado, para el confort por climatizaciones de temperaturas, iluminaciones, olorizados, sonidos, movilidades y circulaciones de maniobras por los usuarios-clientes internos y externos que conviven en los recintos bibliotecarios”*.

3.2.1.1. Edificación y espacialidad del estar

La edificación en la espacialidad del estar, se vehiculan a estado de confort de valorar que los estados anímicos sean muy óptimos, regulares y no muy agradable en permanecer en las localidades externas e internas del espacio construido, estas últimas que tienen que ver con las relaciones por parte de quienes ejercen poder, control, y acatamientos de valorizaciones por cultura de habitabilidad y su habituar bibliotecario del espacio ocupado por cosas

¹¹ Tomada de la Tabla 1. Matriz de variables.

materiales, personas, anaqueles con libros, revistas, documentos, mesas de estudios, sillas escritorios, equipos de computadoras, sistemas de cableados a las informaciones teléfonos, los equipos de la Internet, aparatos que climatizadores aire acondicionados, iluminaciones, anuncios, entre otros más.

La espacialidad es un ordenamiento físico-material, pero ajustado a los propósitos de un fin asertivo y productivo, de este modo hay en la espacialidad del estar bibliotecarios, acciones objetivas y subjetivas, por las que empleamos técnicas artificiales que proponen al estar, para estudiar, consultar, atenciones recibidas u ofrecidas, relaciones interpersonales, son pues al decir de Jesús Ibáñez (2002, p. 20) al manifestar que:

Mediante la técnica, los seres humanos se ha construido caparazones espaciotemporales en lo que estar a cubierto del azar (recinto sagrado: pausas ordenadas, espacios clausurados, tiempos cíclicos). Estos caparazones pueden ser energéticos o informáticos (generando los dos criterios de distribución de los ámbitos de aplicación de las normas: territorial y personal): los caparazones energéticos filtran el paso de energía, los caparazones informáticos filtran el paso de la información. El vestido, la casa, la ciudad... *–el espacio bibliotecario–* son caparazones energéticos. Todos los grupos humanos *–recintos ideológicos–* son caparazones informáticos: contruidos por la

ideología, con la materia del lenguaje. Recintos, respectivamente, ecológicos y semiológicos.

Para Andrew McDonald (2006. *Apud*. Gavilán, 2009, p. 2),¹² plantea que un buen espacio para el aprendizaje debería ser:

- Funcional espacio que funcione bien sea atractivo y dure mucho
- Adaptable espacio flexible cuyo uso se pueda cambiar con facilidad
- Accesible espacio social que sea acogedor, fácil de usar y estimule la inteligencia
- Variado con diferentes entornos y soportes para el aprendizaje
- Interactivo espacio bien organizado que fomente el contacto entre los usuarios y los servicios
- Favorable espacio humano de gran calidad que inspire a la gente
- Adecuado al medio ambiente con las condiciones apropiadas para los lectores, los libros y los ordenadores
- Seguro para la gente, las colecciones, el equipo, los datos y el edificio
- Eficaz económico en costes de espacio, de dotación de personal y de Funcionamiento
- Adecuado para la tecnología de la Información con unas prestaciones flexibles para los usuarios y el personal
- Impactante espacio que capta la mente y el espíritu

¹² *Vid.* También la publicación en Latimer, K. y Niegaard, H. (2007), editoras por la IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections. Munich: K.G. Saur, pp. 13-29.

3.2.1.2. Mobiliarios bibliotecarios

Con relación al mobiliario bibliotecario, son aquellos artefactos físicos-tangibles disponibles para ejercer el trabajo y los servicios bibliotecarios, mesas de estudios, escritorios, mostradores, anaqueles, estanterías y armarios, sillas, revisteros, soportalibros, pizarrones y exhibidores, carritos transportadores, muebles complementos, áreas de confort y sofás, ordenadores o computadoras, bancos de seguridad, mostrador de consultas, archiveros, cuadros pictóricos o murales, galería de personajes, decoraciones artificiales o/y naturales, sistema eléctrico de iluminación, climatización de temperaturas(abanicos y aires acondicionados), deshumidificador de humedad, sistemas de alarmas ante siniestros, equipos de sonidos y multimedia, etc.

3.2.1.3. Confortabilidad del alojamiento bibliotecario

La confortabilidad y alojamiento, se refiere a los agrados por parte de los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, que ellos experimentan en el espacio físico del *estar edificado*, pero también las interrelaciones que se generan entre los estudiantes con los estudiantes; los estudiantes con el personal bibliotecario y viceversa; los docentes con el personal bibliotecario y viceversa; y las relaciones del personal bibliotecario con los estudiantes y docentes. Estas relaciones poseen particularidades muy propias, puesto que van a estar motivadas y animadas por esgrimirse tratos con altos nivel de agrados por la amabilidad y amigabilidad dada y recibida, produciéndose mucha.

3.3. Valoración socioacadémica del usuario-cliente estudiante

La presente variable independiente, está directamente referida a las percepciones sentidas cuando recibe tratos de los demás, específicamente por parte de los docentes universitarios de UDELAS, y por parte del personal bibliotecario quienes ofrecen servicios hacia los estudiantes que están en un estado micro y macro neurocelulares que son *cerebradas* por el pensamiento racionalizado sobre las cosas, y sus intrincadas formas en las que se establecen las relaciones sociales y sus comportamientos expresivos y valoraciones semánticas provenientes de los sentidos humanizados.

3.3.1. Definición operativa¹³

La definición operativa de la variable dependiente *“Son aquellas cualificaciones fundamentadas que emite el usuario-cliente de sus sentidos, deseos, intereses y necesidades, las que se relacionan de manera directa e indirecta por sus aspiraciones personales, compromisos de responsabilidad y familiar antes la especialidad académica, obtención de conocimientos y saberes, y atenciones bibliotecarios recibidas u ofrecidas”*.

3.3.1.1. Afianzamientos de conocimientos

El uso de las bibliotecas son recintos que poseen una serie de recursos que redundaran en beneficios de sus usuarios-clientes internos (estudiantes),

¹³ Tomada de la Matriz de variables. Tabla 1.

usuarios-clientes externos (docentes), y los usuarios-clientes internos (personal bibliotecarios), entre otros servicios proporcionados o brindados, a usuarios-clientes externos (público en general y corporativos).¹⁴ Según Ben White (s.f),¹⁵ los recursos y los servicios que ofrecen las bibliotecas –es que ella– *“dan la oportunidad de aprender y sirven como apoyo a la alfabetización y a la educación, y ayudan a dar formas a las nuevas ideas y perspectivas que son vitales dentro de una sociedad creativa e innovadora”*.

3.3.1.2. Disponibilidad bibliotecaria

La disponibilidad es que las bibliotecas poseen un norte atencional, es decir, hay procuración de esfuerzos tanto en las atenciones de los usuarios-clientes internos, como también de sus recursos materiales disponibles en sus silos informacionales y de documentos (hemerotecas), tecnologías y conexiones desde la Internet, redes sociales que hoy día son recursos disponibles a los usuarios bibliotecarios.

3.3.1.3. Dominio de búsqueda de información

El dominio en la búsqueda por parte del estudiante, está relacionado con los conocimientos y seguimientos de los protocolos y normas que se cumplan en instauran en las bibliotecas, estos aprendizajes constituyen saber emplear la

¹⁴ A estos usuarios no se toman en cuenta al igual que a los estudiantes de postgrados en maestrías y doctorados, porque la investigación solo fue acotada a los estudiantes, docentes y personal bibliotecario que laboran en las bibliotecas del SIBUDELAS.

¹⁵ Jefe de la propiedad intelectual, British Library (Biblioteca Británica). Disponible <https://www.wipo.int/wi/>.

plataforma electrónica de conexión a la Internet, como es el catálogo electrónico del SIBUDELAS a través del Sistema KOHA,¹⁶ es un Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas, se emplean códigos del estándar internacional MARC, en cuanto al facilitamiento para acceder a las informaciones que dicho sistema ofrece a través del Catálogo en línea u OPAC (interfaces de web). Los estudiantes tienen relaciones directas con el personal bibliotecario, por los que los estudiantes que utilizan la plataforma SIBUDELAS, adquiriendo aprendizajes y dominios en los sistemas de búsquedas de ayudas a informaciones deseadas.

3.3.1.4. Estado anímico del trato

Este estado, evidencia las gradaciones de animosidad que se manifiesta en los tratos ofrecidos y recibidos entre todos los tres grupos de actores sociales (estudiantes, docentes y personal bibliotecario). Estos abordajes de valoraciones se articulan al cualificarse unos con otros. Conocer esas valoraciones debe permitir establecer estrategias de mejoramiento a través de la cultura del servicio bibliotecarios.

3.4. Valoración socioacadémica del usuario-cliente docente

La presente variable independiente, está directamente referida a los docentes y sobre las percepciones sentidas por los tratos de los demás, específicamente por parte de los estudiantes y el personal bibliotecario de los que él recibe

¹⁶ Estas operan bajo la plataforma Linux.

servicios bibliotecarios, opera en dichas relaciones varias, es decir, aquellos tratos con mucha amabilidad o no muy agradables o las de atenciones regulares recibidas como cliente. Los docentes están en un estado micro y macro neurocelulares que cerebralmente a racionalizar una alegría de satisfacción por los tratos recibidos, pero por el otro lado, cuando hay groserías y malcriadeces que corrompen los objetivos de formación y servicios, que teóricamente las bibliotecas de SIBUDELAS están comprometidas en cumplir; es obvio también, que los docentes deberán poseer composturas de dar buenos tratos al personal bibliotecario, con valores de respeto y responsabilidad como docente formador.

3.4.1. Definición operativa de la variable ¹⁷

La definición operativa de la variable independiente *“Son aquellas cualificaciones fundamentadas que emite el usuario-cliente desde sus sentidos, deseos, intereses y necesidades, las que se relacionan de manera directa e indirecta por sus aspiraciones personales, compromisos de responsabilidad y familiar antes la especialidad académica dictada y la obtención de conocimientos y saberes múltiples”*.

3.4.1.1. Interés para mejorar formación académica

Es una manifiesta decisión que está amparada en fuertes lazos del capital cultural poseído por los docentes, quienes conceptúan por racionamiento y

¹⁷ Tomada de la Matriz de variables. Vid. *Infra*. Tabla 1.

deseos de lograr cumplir permanentemente sus metas, que le proporcionen éxitos para el bienestar de sus vidas. Estos encausamientos poseen un alto grado de compromisos muy particulares, pero también siguen patrones heredados socialmente por el gusto subjetivos de alcances o logros para la vida, entonces, uno de estos esfuerzos es que los intereses este marcando las pautas para el progreso personal, en cuyas metas fijadas sean alcanzadas por los docentes. Entonces los compromisos se convierten en sí mismos, fortalezas para sostener los dominios en la formación académica.

3.4.1.2. Disponibilidad bibliotecaria al docente

La disponibilidad es que las bibliotecas siempre poseen o tienen la entereza institucional de atención al usuario, y muy específicamente al docente universitario, es decir, hay esfuerzos dedicados por quienes les atienden cuando el mismo va en busca de los servicios, este servicio de los recursos materiales disponibles en los silos informacionales y de documentos (hemerotecas), tecnologías y conexiones desde la Internet, redes sociales que hoy día son recursos disponibles utilizados como docente universitario.

3.4.1.3. Dominio de búsqueda de información

El dominio en la búsqueda por parte del docente, está relacionado con los conocimientos y seguimientos de los protocolos y normas que se cumplan en instauran en las bibliotecas, estos aprendizajes constituyen saber emplear la plataforma electrónica de conexión a la Internet, como es el catalogo electrónico

del SIBUDELAS a través del Sistema KOHA,¹⁸ es un Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas, se emplean códigos del estándar internacional MARC, en cuanto al facilitamiento para acceder a las informaciones que dicho sistema ofrece a través del Catálogo en línea u OPAC (interfaces de web). Los docentes tienen relaciones directas con el personal bibliotecario, los docentes utilizan la plataforma SIBUDELAS, adquiriendo aprendizajes y dominios en los sistemas de búsquedas que ayudan a indagar las informaciones deseadas.

3.4.1.4. Estado anímico del trato

Este estado, evidencia las gradaciones de animosidad que se manifiesta en los docentes en los tratos ofrecidos y recibidos entre todos los tres grupos de actores sociales (estudiantes, docentes y personal bibliotecario). Estos abordajes de valoraciones se articulan al cualificarse unos con otros. Conocer esas valoraciones que los demás emiten al docente, lo que debe permitir establecer estrategias de mejoramiento a través de la cultura del servicio bibliotecarios.

Los tratos humanos son indispensables para las efectividades de los rendimientos en los estudios académicos universitarios y los usos de los servicios bibliotecarios que se ofrecen a los actores sociales de una institución universitaria. Análogo a esta situación ocurrida entre los actores estudiantes, docentes y personal bibliotecario ocurridas en los predios y recintos edificados

¹⁸ Estas operan bajo la plataforma Linux.

de los salones áulicos o aularios y las bibliotecas AMF y JRE del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Especializada de las Américas (SIBUDELAS).

Estos mejoramiento *intra* e *interrelacionales* del trato humano entre los actores sociales humanos, es la perspectiva científica de la psiconeuroinmunoendocrinología, que es una ciencia de relaciones multicausales-efectúales y sistémicas. Para la investigadora Paula Fumarola (2017),¹⁹ que describe teóricamente, y representada en la Figura 1, que:

La psico-neuro-inmuno-endocrinología (PNIE), es la rama de la medicina que tiene por objeto el estudio de las relaciones entre los 4 (cuatro) sistemas de control que tiene el organismo humano: el psicológico, el endocrinológico, el neurológico y el inmunológico. Todas las vías que forman este sistema PNIE, se interrelacionan permanentemente, resultando como resultados la alteración de cualquiera de ellas en disrupciones en todo el sistema.

¹⁹ Se pueden ver desde esta figuración, como operan laas transmisiones axónicas (de los axones) y las abundantes ramificaciones dendricas (de las dendritas). Disponible en <https://www.revistaahora.com.ar/pensar/psiconeuroinmunoendocrinologia/>.

Figura 1. Representación celular del PNIE



Figura tomada del artículo de Paula Fumarola (2017). *Psico-neuro-inmuno-endocrinología*

También nos explica esta perspectiva psiconeuroinmunoendocrinología, el médico colombiano José Gerardo Albán V. (2018), emparenta a las simbiosis terapéutica, al sustituir las emociones negativas por las emociones positivas, asumiéndose interna y externamente un estado positivo mental de la felicidad,²⁰ al presente real (ocasionalidad de actualidad o presentismo de la inmediatez o en el momento del estar de los estudiantes, docentes y el personal bibliotecario), para ello, se han de activar desde el deseo e intereses para el mejoramiento, es decir, posicionando una actitud mental que produce una activación cerebral que se irradia y moviliza molecularmente.

²⁰ Transcripción del discurso oralizado por el Doctor José Gerardo Albán (2018). Disponible en <https://www.medicinaparalafelicidad.com> / https://www.youtube.com/watch?v=ilo6baTdz_k/.

Las reacciones bioquímicas en la estructura neurocerebral, ocasionan reacciones provistas de efectos varios, de allí que para Julián Pérez Porto y María Merino (2017),²¹ quienes nos definen que:

La dopamina es un neurotransmisor: una sustancia que, en la sinapsis nerviosa, se encarga de transmitir los impulsos. La sinapsis, por su parte, es el nombre que recibe la conexión que establecen dos neuronas. Derivada de un aminoácido denominado dopa (que, a su vez, procede de la tirosina), la dopamina actúa en los ganglios basales que se encuentran en la base del cerebro. Su fórmula química es $C_6H_3(OH)_2-CH_2-CH_2-NH_2$, mientras que su abreviatura es DA. Las funciones que desarrolla la dopamina en el cerebro son numerosas. La cognición, el sueño, la motivación, la atención, el humor y la actividad motora dependen, en parte, de la presencia y el funcionamiento de este neurotransmisor.

Estas reactividades bioquímicas eléctricas, se manifiestan concretamente en los ámbitos académicos universitarios, de modo, que es de una estrategia del neuromercadeo, que es intencionalmente hacer promociones que publiciten a las masas de estudiantes universitarios, docentes y personal bibliotecario las cuestiones académicas, específicamente las relacionadas a las asignaturas de los campos y áreas académicas relacionadas a los conocimientos de las áreas

²¹ Vid. Portal-web-Definicion de Categorías. Disponible en <https://definicion.de/dopamina/>.

de las ciencias naturales, ciencias sociales, educacionales, culturales, humanísticos, tecnológicos, entre otras.

Para lograr dar o recibir tratos hacia cualquier actor social, y que para la presente investigación es para los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, en palabras del doctor Albán (2018, *Ibíd.*) esas actitudes comportamentadas, se generan cuando en la mente se dispone a realizar cambios positivos y propositivos, de allí es que:²²

La amígdala del cerebro o cerebro emocional –porque se manejan todas las emociones–, esa amígdala hace que tu sientas emociones positivas o emociones negativas, es decir, que cuando hay emociones negativas como la rabia, odio, rencor, resentimiento, culpa, vergüenza, estrés es cuando se liberan esas sustancias negativas (o cortisol o cortisona efectos del estrés negativo), explicitándose en los actores sociales, atenciones hacia otro semejante y más si es desconocido, malos tratos desde el habla entonadas en groserías –o cara enjuta o ceño fruncido que describe enojo–, gestos corporales de desagrados o por el otro lado, cuando existe un estado emocional generado por (o cortisol o cortisona efectos del estrés positivos) que generan las activaciones de sustancias positivas (endorfinas, serotoninas, dopaminas de las

²² Para el doctor Albán (2018), es fundamental pensar en el presente, para conocernos y generar dopaminas, y visualizar que siempre vamos a ser mejores y felices al enfrentarnos ante las situaciones de la vida.

citosinas) que transmiten o ayudan a sentirnos bien con nosotros mismos (felicidades por alegrías, sonrisas, energías motivacionales hacia las actividades motoras, etc..

Nos sigue planteando el doctor Albán (2018), que ante los problemas personales,²³ como son las tristezas para ello hemos de generar una contraparte actitudinal, es decir, sonreír alegrando la cara y dinamizando la corporeidad, ofreciendo un estado de ánimo en donde se disfrute el momento, pero de manera consciente y con ello extraer aquellas cosas alojadas en el inconsciente, que exalten elementos ocultos y reconvirtiéndolos en mensajes positivos, para que así la mente controle racionalmente los sentidos, deseos, interés y necesidades como sujeto social libre y feliz.

3.5. Valoración técnica del usuario-cliente personal bibliotecario

La presente variable independiente, está directamente referida al personal bibliotecario sobre las percepciones sentidas por los tratos que reciben de los demás, específicamente por parte de los estudiantes y docentes, opera en dichas relaciones varias conllevan en esos tratos con mucha amabilidad o no muy agradables o las de atenciones regulares recibidas por esos clientes-externos. El personal bibliotecario está en un estado micro y macro

²³ Aquí, esta relacionado con el trato dado o recibidos por los actores sociales: estudiantes, docentes y personal bibliotecario de UDELAS.

neurocelulares que cerebralmente racionalizan con alegría de satisfacción por los tratos recibidos, pero por el otro lado, cuando hay groserías y malcriadeces que corrompen los objetivos de formación y servicios. Teóricamente las bibliotecas de SIBUDELAS están comprometidas en cumplir; es obvio también, que el personal bibliotecario deberá poseer composturas en cuanto a dar buenos tratos como personal bibliotecario, con valores de respeto y responsabilidad como funcionario prestador de los servicios técnico bibliotecológico y cultural como ciudadano.

3.5.1. Definición operativa de la variable

La definición operativa de la variable independiente *“Actitud interpersonal verbal y no verbal de ayuda ofrecida al usuario-cliente en la consecución de consultas en el servicio bibliotecario”*.

3.5.1.1. Alfabetización de usuarios

La alfabetización es para orientar y capacitar al cliente-usuario, con los recursos y herramientas en el empleo de los protocolos catalogados, las búsquedas y las búsquedas de las referencias bibliotecarias de investigaciones. Como parte de los aprendizajes de los dominios de búsquedas, tanto de los estudiantes como la de los docentes, como es el acceso al sistema de la plataforma electrónica y claves para acceder al SIBUDELAS, empleos de los protocolos de estándares nacionales e internacionales a los estudiantes y docentes, empleo de los

protocolos en los catálogos automatizados. *Vid. Infra., ss., pp. 5.1.1.2. Trato personificado; 5.1.1.3. Aplicación de normativas.*

3.5.1.2. Trato personificado

Es el extra puesto por el personal bibliotecario, es ese empeño espontáneo, en cuanto al asumir un compromiso que es ejercido de una manera agradable; estos esfuerzos dados por el personal bibliotecario, conducen y transmiten un profundo agradecimiento por parte de los estudiantes y docentes que son atendidos con aquellos funcionarios bibliotecarios que agregan esos empeños extras en la dedicación de su trabajo, es un calificador de alto estándar de calidad, además de que se manifiesta una profunda satisfacción, en el propio bibliotecario, pero también en los estudiantes y docentes.

3.5.1.3. Aplicación de normativas

Las aplicaciones de las normativas están regentadas por las propias bibliotecas en las que operan su personal bibliotecario y los usuarios-clientes estudiantes y docentes que tienen que seguir los protocolos básicos para obtener informaciones y documentos de las bibliotecas. Ahora bien, esas normativas están regentadas en UDELAS, por el SIBUDELAS, que permite que las informaciones solicitadas sean fácilmente suministradas a los usuarios que las demanden, pero siguiendo las normativas establecidas.

La normativas de cumplimientos son obligatorias, para acceder al uso de las bibliotecas, es decir, los usuarios-clientes externos estudiantes, tienen que presentar copia de su cedula, copia del recibo de matrícula y dos fotos tamaño carnet normativas que le solicita las bibliotecas del Sistema; con relación a los docentes, estos tienen que presentar copia de su cedula, sello del Decanato en donde imparten clases como docente, y dos fotos tamaño carnet normativas que le solicita las bibliotecas del Sistema.

3.5.1.4. Estado anímico ofrecido

El estado anímico es un estado en momentos o puntos de ansias, que estarán motivados por situaciones apegadas a las afectividades que al momento de atender posea y lo ofrezca a persona-clientes que estén en situaciones calidez y agrado o contrario a ello, cuando tenga dificultades personales, podrán expresarse crispaciones en el carácter, estos manifestadores anímicos podrán favorecer o no favorecer a los usuarios-clientes estudiantes y docentes. Estas valorizaciones se contrastados en los anteriores indicadores.

3.6. Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios ²⁴

La presente variable dependiente, muestra los efectos que devienen por causas o con grandilocuencia o simpleza o complejidad; estos efectos poseen acciones de directividad y centralidad, que están ocasionadas por las variabilidades

²⁴ Vid. *Infra*. Tabla 1. Definición conceptuada de la variable dependiente.

fisiológicas y bioquímicas en sus espectros *micro* neurocelulares y *macro* cerebradas por el pensamiento y sus intrincadas formas y relaciones que las que ocurren las transmisiones a través de los lenguajes y sus diversidades, pero vinculadas dendricamente con otras células similares por los sentidos que copian de igual manera las relaciones *epi-genéticas* (Esteller, 2008),²⁵ en las que operan el ADN, como analogía de ese código genético, que se transmite en las formas de pensamiento con contenidos expresivos y valoraciones semánticas provenientes de los sentidos biológicos y humanizados) dimensión que se operativizan de manera concisa y precisa.

Como nos lo plantea Steve Pinker (2001: 302) al explicarnos que: *“en suma, tanto los adultos como los niños estiran el lenguaje un poquito para poder expresar relaciones de causación, aunque aquéllos son un poco más comedidos a la hora de decidir qué verbos se pueden estirar”*, una dimensión de analogía es la que se yergue desde un argumento basados en el uso del prefijo *neuro*, para explicar y estirar las palabras de uso permanente en los actores sociales, es decir, se emplean de manera ex- profesa las elongaciones o estiramientos en las palabras que explican situaciones, fenómenos que están representados operacionalmente por términos y categorías que conjuntadas dan significados a las respectivas conceptualizaciones empleadas en esta investigación de neuromercadeo de los servicios bibliotecarios, cuya intención es lograr en

²⁵ Son aquellas regulaciones heredables que se manifiestan en las actividades de los genes, y que no vienen determinadas por un código de secuencia genética, sino porque ocurren reacciones propias, pero que se vinculan o se desvinculan (Manel Esteller, 2008: Madri+d. Disponible en www.madri+d.org/noticias/es-epigenetica-sirve/34033/.

clientelaridad bibliotecaria una atraktividad o el efecto halo, se logrará que el número de usuarios-clientes consuman los productos, servicios y tecnología poseída, incrementándose en ellos mismos (sus deseos, intereses y necesidades) según roles de desempeños sociales, sean ellos académicos y laborales, surgiendo en este proceso de consumo bibliotecario ocurren *usualidades* directivas y espontaneas hacia los recintos bibliotecarios.

Empleamos en la textualidad de este corpus explicativo, una serie de factores relacionados a los sentidos en los que se ocasionan presentivamente a los lenguajes usados en contentividad *neuro-sociales* es precisamente para mercadear desde los lenguajes naturales instintivos poseídos por el *homo sapiens- sapiens* (seres humanos), y las herramientas y artefactos artificiales utilizados desde la comunicación simbólica y de signos con imágenes visuales e iconográficas, sonidos, olores, escuchas y sabores, asociados a las mezclas de tales sentidos naturales y artificiales.

Estos aspectos imbricados, son pues operadores directivizados que identifican las relaciones de *causaciones sintácticas por versaciones*, escrituraciones, visualizaciones, entre otras combinaciones de los sentidos humanos, las que al acoplarse con los significantes y significados generan simbiosis sobre las ordenaciones lógicos-sintácticas para las ampliaciones y sus dimensiones amplificadas, es decir, maneras interpretativas en los sentidos de los lenguajes, pero centralizado y directivizado por un proceso *neuro-*

sociocognoscitivo sobre las escogencias de las predilecciones particulares, según las *intenciones de intereses* por los que se han de resaltar las cuestiones tangibles e intangibles que han de denotarse (Wordpress.com, 2012),²⁶ y connotarse (*Ibíd.*),²⁷ por los *lenguajes causores-efectores* que transmiten señales envueltas por códigos electro-químicos cuyas sinapsis se imbrican sobre los códigos sociales y culturales-lingüísticos (semióticos) transformadas por procesos decodificadores sobre los mensajes socioculturales, cosas, etc., que sirven para darles sentidos de atraktividad que sirven para mercadear los servicios atencionales por el RRHH bibliotecario al público-usuario a los productos bibliotecarios, TIC, acondicionamientos físicos y materiales poseídos por las bibliotecas.

El *neuromercadeo* de los servicios, productos bibliotecarios entre otras condiciones poseídas por las bibliotecas, es ofrecer promociones o publicidades, por intermedios de usos de los medios y plataformas de comunicación social analógicas y digitales: vallas publicitarias, trípticos, dípticos, letreros de luces led, ordenadores o computadoras, correos electrónicos, telefonías móviles

²⁶ Son pues formas originarias de objetivación comprensiva (elementos facticos) en donde lo denotativo, es cuando el lenguaje es objetivo, acorde con la realidad social y cultural que les da base al pensamiento y sentidos al mismo tiempo, que se emplea para decir las cosas tal y como los definen Wordpress.com (2012). Disponible en <https://lanfl.wordpress.com/2012/06/13/denotacion-y-connotacion/>.

²⁷ Son pues formas interpretativas de subjetivación comprensiva (en donde el lenguaje connotativo es pues el lenguaje subjetivo, mismo que se refiere particularmente a las diferentes acepciones que les damos a las palabras. Disponible en <https://lanfl.wordpress.com/2012/06/13/denotacion-y-connotacion/>.

(dispositivos electrónicos celulares), redes sociales (Facebook, Twitter u otros),²⁸ las nubes del ciberespacio, sobre los que ocurren en espacios de actualidad temporo-espacial directas e interactivas, lográndose entre los actores sociales, relaciones de causaciones por efectos sobre las perspectivas sociales, culturales, que ayudan a mercadear productos bibliotecarios, servicios de atenciones bibliotecarias por un personal capacitados en la bibliotecología, y tecnologías electrónicas (TIC) que ayudan grandemente a la organización e institucionalidad universitaria, en cuanto a que es así y en sí misma homogénea y heterogénea.

En la perspectiva del neuromercadeo, *los instintos en los lenguajes* se caracterizan por ser piezas *atractoras* cuando hay incitación consciente e inconsciente sobre los actores sociales (de manera directa e indirecta) con relación a los consumos de los productos bibliográficos, hemerográficos y los disponibles a través de la web-site de la Internet, con los variados dispositivos electrónicos de acceso a las variadas documentación y contenidos informacionales digitales, además de los servicios bibliotecarios ofrecidos y recibidos en los recintos bibliotecarios; de allí que desde el uso del neuromercadeo, hay una dimensionalidad reverberante en hacer que los sentidos humanos, coactiven a los instintos, y las maneras intrincadas o simples para desentrañarlos en piezas atractoras para los gustos, intereses y

²⁸ Vid. *Infra. Cap. V*. Los análisis y explicaciones con las relaciones de las variables: Dependiente – Independientes.

necesidades de los usuarios-clientes sobre las condiciones materiales y mobiliarios y espacios ergonómicos o de confort de las edificaciones, productos bibliotecarios y los servicios *subjetivados* y *objetivados* por los *clientes internos* (personal bibliotecarios) y los *clientes externos* (estudiantes y docentes universitarios); de tal modo, que los instintos se dimensionan en puntos nodales de atractividades. A esta situación referenciada por Pinker (2001: 20-21) quien plantea que: “Sin embargo, uno de los seguidores de Darwin, William James, advirtió que los poseedores de instintos no tienen por qué actuar como «*autómatas condenados*». James arguyó que los humanos, poseemos todos los instintos de los animales y algunos más; nuestra flexible inteligencia procede de la interacción de muchos instintos en competencia. De hecho, la naturaleza instintiva del pensamiento humano es precisamente lo que hace difícil comprender que se trata de un instinto”:

Hace falta... tener una mente corrompida por el aprendizaje para llevar a cabo el proceso de convertir lo natural en extraño, hasta el punto de preguntar el porqué de los actos instintivos humanos; Sólo al metafísico se le pueden ocurrir preguntas tales como «*¿Por qué sonreímos cuando algo nos agrada, en lugar de fruncir el ceño? ¿Por qué somos incapaces de hablar a una multitud igual que hablamos con un amigo? ¿Por qué una muchacha en particular nos hechiza de tal manera?*». El hombre corriente sólo acierta a decir: «*Naturalmente que sonreímos, por supuesto que el corazón se pone a palpar cuando vemos a la multitud, es obvio*

*que nos hemos enamorado de la muchacha, un alma delicada
revestida de una forma perfecta, creada evidentemente para ser
amada por toda la eternidad».*

Así debe de sentirse un animal con respecto a las cosas que tiende a hacer en presencia de ciertos objetos... Para el león, es la leona lo que ha sido creado para ser amado; para el oso, la osa. A la gallina clueca le parecerá monstruoso que haya una sola criatura en el mundo que no vea en un nido lleno de huevos un objeto precioso y fascinante digno de incubar.

Así pues, podemos estar seguros de que por muy misteriosos que nos puedan parecer los instintos de otros animales, a ellos no les parecerán menos los nuestros. Por ello, debemos concluir que, para el ánima que se somete a él, cada impulso y todas y cada una de las partes de cada instinto brilla con luz propia, y en ese preciso momento es lo único que importa. ¿Qué mosca no experimenta una voluptuosa emoción al descubrir la hoja, el pedazo de carroña o el trocito de estiércol que estimulará al macho a descargar? ¿Acaso no es para ella esta descarga lo único que, tiene sentido? ¿Necesita preocuparse en ese momento por la futura larva y por su sustento?

Hay en este estado cronológico delimitado y construido por las fijaciones de límites existente en la realidad real (Berger y Luckmann, 1999), y que la flecha termodinámica del tiempo, permitió que partiéramos desde una línea-base

del tiempo transcurrido, y que desde la perspectiva del neuromercadeo se atrajera entusiasmando, motivacionadas y animando a los usuarios-clientes, ayudándolos a que su inconsciente, vaya madurando y poco a poco determinando escoger una ocasionalidad del estar en su presentividad o inmediatez de hacer y saberes en sus *estares* conspicuos o complejos sobre lo académico, social y cultural o de solaz esparcimiento y contumaz cotidianidad.

En la perspectiva del neuromercadeo, se nutre de los esenciales activos y subjetivos existentes en la realidad social, y ella es las *socializaciones primarias, secundarias y mantenimiento y transformación de la realidad subjetiva*, puesto que se poseen procesos intrínsecos y extrínsecos a ella misma, es decir, a la sociedad subjetiva y objetiva en sus estares sociales, operando como organización social, en donde sus individuos vivencian sus pensamiento reflexivo y en reflexividad sincrónica y transductiva, en cuanto a los raciocinios modificadores a los entornos (naturaleza, sociabilidad y artificialidad), en donde los actores sociales subjetivizan y objetivizan, desde los ordenamientos, clasificaciones y jerarquizaciones, inyectándoles reflexividad sobre las cuestiones objetales-materiales y las subjetiva-inmateriales en la naturaleza y las artificiales a herramientas, tecnologías, esta última sujeta a la racionalidad contundente en la comprensibilidad sobre ese reconocimiento grupal-societario para entenderse a través de las otras personas, así mismo; tales comprensiones societarias de la sociabilidad humana, de allí que existen para Berger y Luckmann (1999: 164), la *socialización primaria*, que:

Si la sociedad se entiende en términos de un continuo proceso dialectico compuesto de tres momentos: externalización, objetivación e internalización ... Esta subjetividad comprensiva de la realidad en cuanto el estar y sus relaciones inter objetivas e intersubjetivas al sujeto social perteneciente a una comunidad, organización o institución, lo mismo puede afirmarse del miembro – o integrante– individual de la sociedad que externaliza simultáneamente su propio ser y el mundo social y lo internaliza como realidad objetiva. En otras palabras, estar en la sociedad es participar en su dialéctica.

La *socialización secundaria*, está envuelta en la primera socialización (es decir, primaria, está presente activo y anexacto, en una latencia que podrá activarse a un protagonismo muy activo e importante, o permanecer en forma de soporte de racionalización de los *comprenderes sociales y culturales*, volviéndose una necesidad de acopio, de este modo, para los citados autores Berger y Luckmann (*Ibíd.: 174*):

La *socialización secundaria* es la internalización de *submundos institucionales* o basados sobre instituciones. Su alcance y su carácter se determinan, pues por la complejidad de la división del trabajo y la distribución social concomitante del conocimiento. Por supuesto que también el conocimiento relevante en general puede estar distribuido socialmente –Por ejemplo, en forma de *versiones*

basadas sobre la clase—, pero a lo que aquí nos referimos es a la distribución social del *conocimiento especializado*, que surgen como o resultado de la división del trabajo y cuyos *portadores* se definen institucionalmente.

Con relación al tercer aspecto de la socialización subjetivada, en donde se manifiesta que el *Mantenimiento y transformación de la realidad subjetiva*, se refiere a sus operandos activos *continuum*; a ello, Berger y Luckmann (*Ibíd.*: 185):

Como la socialización nunca se termina y los contenidos que la misma internaliza enfrenta continuas amenazas a su realidad subjetiva, toda sociedad viable debe desarrollar procedimientos de mantenimiento de la realidad para salvaguardar cierto grado de simetrías entre la realidad objetiva y la subjetiva. Ya hemos examinado este problema al referirnos a la legitimación. Nuestra atención se centra ahora sobre la defensa de la realidad subjetiva más que de la objetiva, sobre la realidad tal cual se aprehende en la conciencia individual más que como se define institucionalmente.

Sobre este aspecto arriba mencionado como objeto de investigación, en donde la identidad de los sujetos sociales, se relacionan con las representaciones del sí mismo (mismidad) y que son representadas por Casiodoro De Reina y Cipriano De Varela (1998) y también en Bernardo Hurault

(2005),²⁹ asumir ese sentido que es la identidad del ser-mismo en los jóvenes universitarios, por ello, el sociólogo Manuel Calderón Pimentel (2017) nos plantea sobre:³⁰

La conceptualidad juventud está construida por y los actores sociales que forman parte de este grupo etario, este indispensable forjamiento de vida societaria en los jóvenes o mejor aún en factores-elementarios de identidad y bienestar de juventud en la presentividad (en el mejor decir de Martín Serrano), sobre el *momentum* vivido y la prospectividad –de sus esperanzas y aspiraciones– que han de hacerse los jóvenes sobre sí mismos, convirtiéndose en fortalezas proactivas que marcan y dejan huellas sobre sus propios devenires de vida, sean estas, ecológicas, sociales y comunicativas, que aúnan comprensiva y racionalmente a través de las aplicaciones de las pruebas teóricas y empíricas (razones teóricas e instrumentales).

Las descripciones, análisis y explicaciones, provienen de los contenidos valorados por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario. Como quiera

²⁹ Para darle las dimensionalidades del ser social y su individuación, describimos el pasaje bíblico en el libro del Éxodo, Capítulo 3, y Versículo 14, así: “Y respondió Dios a Moisés: «Yo soy el que soy». Y dijo: Así dirás a los hijos de Israel: «Yo soy» y me envió a vosotros” De Reina y De Valera (1998). Y, en la versión de la Sociedades Bíblicas Católicas en la que se expresa de la siguiente manera: “Dios dijo a Moisés: «Yo soy, yo soy». Así dirás al pueblo de Israel: Yo soy me ha enviado a Ustedes” (Hurault, 2005: 65). Se identifica plenamente en el discurso a la mismidad del ser (el *Dasen* en Heidegger, 2004) aunado a su posesión y posición del ser y estar, y que analogamos a los sujetos sociales, *Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*.

³⁰ Vid. Información disponible en <http://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=opinion&id=185/>.

que las actitudes, conductas que se basan en desealidades, gustaciones y necesidades, según roles sociales y académicos, desde las conceptualidades con base teórica y su operatividad praxeológica para instrumentalizar las estrategias atractivas.

Se coactivan pues los factores de mercadeo hacia los actores o clientes bibliotecarios consumidores de los servicios, materiales bibliográficos e infraestructuras y tecnologías disponibles en los centros bibliotecarios, que están permanentemente *horadando* en el pensamiento, de modo que ese pensamiento ahí pensado (en reflexividad latente), y que desde el neuromercadeo de los servicios bibliotecarios, sea una estrategia de elementos atractores que seducen y persuaden al sublimizar a los productos bibliotecarios tangibles e intangibles como son los pasos a las aplicaciones tecnológicas informáticas y comunicativas (TIC) y aplicaciones, claves y conexiones catálogo automatizado, los servicios bibliotecarios de entregas y devoluciones al personal bibliotecario con los estudiantes y docentes de los materiales en soportes bibliográficos, hemerográficos de papeles y/o webbibliográficos por el soporte virtual tecnológico y electrónico (informaciones y documentos) desde la *web-site* de la Internet.

Por ello, las tendencias se inclinan por elevar denodadamente el consumo de los productos y servicios bibliotecarios poseídos como recursos bibliotecarios e infraestructurales de sus edificaciones. *Vgr.* Las bibliotecas como recintos

adecuados para el estudio o consulta de los materiales físico-ergonómicos y los productos y servicios dados a los estudiantes universitarios, docentes, y otros usuarios clientes particulares o corporativos (públicos o privados); en tales recintos bibliotecarios, se proveen beneficios que redundaran a elevar los aprendizajes técnicos profesionales, manejos académico léxico-lingüístico y conocimientos que elevan al capital cultural de todos los actores sociales que utilizan y practican las adquisiciones académicas con significantes y significados (Strawson, 1969. *Apud.* Alemán Pardo (1996) dominados para construir, reconstruir, innovar y crear nuevos conocimientos.

Para incrementar ese consumo, es necesario que se mercadeen los beneficios que trae el estudiar, consultar y realizar asignaciones en los recintos bibliotecarios, por eso se tiene que promocionar entre los actores sociales los intereses, deseos, necesidades sea para lograr la meta, que es graduarse de la universidad. Dejamos planteado entonces que, en un ambiente universitario, los estudios según carreras se vinculan a sus deseos, intereses y necesidades relacionadas a las formas, maneras sociales y culturales en sus preparaciones académicas.

El autor Basil Bernstein (1990: 18) nos expresa que: *“las teorías de la reproducción cultural se ocupan de los mensajes, de las pautas de dominación. Aquí nos referimos concretamente a lo que acontece en la escuela: el habla, los valores, los rituales, los códigos de conducta, todos están sesgados en favor de*

un grupo dominante”. Parte de ese elevamiento de concienciamiento es proporcionado por la formación universitaria, al fijarse pautas que impiden a que pensamiento sea único y que la mentalidad sea libre y liberadoras para producir bienestar para consigo mismo como sujeto dentro del grupo y como sociedad en general.

Es cuando los estudiantes poseen gustaciones sobre las carreras universitarias de sus predilección, por ello, los estudiantes encaran con estoicismos sacrificiales en el descanso pleno, los ocios, festividades-lúdicas, esparcimientos, vacaciones familiares, etc., hay pues compromisos y responsabilidades ante los estudios de las carreras matriculadas, por los que ellos o ellas tienen que consultar, estudiar y realizar asignaciones o tareas académicas para las distintas asignaturas al asistir a los recintos bibliotecarios u obtener recurso bibliográficos por compras propias.

Para los estudiantes universitario, el rendimiento académico es una variable central en sus saber-hacer de permanencia o no permanencia en el sistema de educación universitaria, de modo que en este proceso incurren sinergias accionales temporo-espaciales entre estudiantes y docentes, es decir, acontece una taza de espera en la adquisición de los aprendizajes, operando un ritmo secuencial de normas establecidas por la institución con reglas que van a ser trasmitidas y adquiridas (Bernsteins, 1990: 82).

La bibliotecas son el medio ideal para desarrollar de manera abierta a la comunicación pedagógica, quien ha de utilizar los canales naturales (neuro-corpóreos) y los canales artificiales (edificaciones, técnico-tecnológicos y electrónicos) posesionando entre los actores sociales al emisor-transmisor-receptor sean ellos internos y externos sobre el proceso formativo áulico o aulario de los estudiantes universitarios en sus efectuaciones reproductoras de valores culturales, a este respecto Calderón Pimentel (2012) expresa que: *“la comunicación es un proceso interactivo general que permite la transmisión de informaciones desde un emisor-base y un base-receptor ya sea particular o masificada (sujetos sociales) con simultaneidad informacional”*.

En ese orden de bienestar en donde las comunicaciones e informaciones de la institucionalidad universitaria se convierten en producciones y reproducciones formativas, técnicas-profesionales y culturales, por eso para Bernsteins (1990: 16): *“la comunicación pedagógica es un transmisor de modelos de dominación externos a ella”*, pero que repercuten por internalizaciones y criterios subjetivados, que al mismo tiempo son objetivado por razones científistas, académicas, entornos natural-ecológico y sociocultural que genera conocimiento y destrezas-técnicas profesionales para el bienestar de todos sus actores o sujetos sociales (Kandel, Jessell, y Schwartz, 1997; Key,

1986; Metzger y Donaire, 2007; Grijelmo, 2000; Mortensen, 2014; Canales, 2014; y López-Espinosa, 2012).³¹

Existen pues una abiertas cualificaciones del neuro gusto, en la medida que las palpaciones gustativas bio-químicas naturales en la corporeidad humana, se asocia al gusto social-subjetivo, sobre este aspecto Julián Canales (2014) en sus artículo: *“La subjetividad y la universalidad del gusto”*, se refiere a las percepciones hechas por Immanuel Kant (1978) quien señala que: *“el juicio del gusto subjetivo, pero al mismo tiempo universable por mostrar la relación que se produce entre la representación y una satisfacción especial”* (Canales, 2014).³²

Para este autor Canales (2014), la subjetividad del gusto se articulan las cualificaciones y sus elecciones sentidas por los gustos, es decir, que estas van hacer enteramente subjetivas o personales, y que al decir del filoso inglés David Hume, quien nos señala que el:

Gusto resulta de gran variedad de pensamientos, como personas de la misma edad, círculos de amigos, o hasta en los mismos núcleos familiares se pueden observar diferentes opiniones del

³¹ Se manifiestan pues las perspectivas de actuaciones diacrónicas y sincrónicas sobre las formas y maneras de las representaciones neuro-sociales.

³² Sobre este particular aspecto, Julián Canales (2014) nos expone que: *“el gusto es electivo, consiste en la escogencia por articulaciones y combinaciones moleculares de las cosas por cauciones efectúales que se directiva al gusto subjetivo al valorarse su apego a los sentidos humanos por las incorporaciones simbólicas por gustamiento personal”*.

gusto –como es la facultad de sentir, imaginar lo bello y lo feo o todo aquello que nos rodean y lo cualificamos– y que cada uno es autónomo de sus propios pensamientos.

En cuanto a las cuestiones del gusto sobre las que hay diversidad estética y electiva de sentirlo y cualificarlo, pues dicha cualificación es subjetivamente simbolizada por todo sujeto social, es decir, una especie de enmarcamiento que deviene por las circundabilidad socializada hacia lo social particular o personal, que son cualificas desde sus sentido natural y social sobre el gusto. A este respecto Luis Felip López-Espinosa (2012: 27), al entreglozar *grosso modo* el texto esgrimido por el filoso inglés David Hume en el año de 1757, sobre “*Sobre la norma del gusto*”, en las que señala que:³³

Entre un millar de opiniones distintas que puedan mantener diferentes hombres –y también mujeres– sobre una misma cuestión, hay una y sólo una, que sea exacta y verdadera, y la única dificultad reside en averiguarla y determinarla. Por el contrario, un millar de sentimientos diferentes, motivados por el mismo objeto, serán todos ellos correctos, porque ninguno de los sentimientos representa lo que realmente hay en el objeto. Sólo

³³ Vid. López-Espinosa quien expresa que: “*La normalización del gusto. La ideología estética de David Hume*”. Disponible en <https://luisfelip.net/2012/07/24/la-normalizacion-del-gusto-la-teoria-estetica-de-david-hume/>.

señala una cierta conformidad o relación entre objeto y los órganos o facultades de la mente. Y si esa conformidad no existiera de hecho, el sentimiento nunca podría haber existido.

Las gustaciones humanas provienen a partir de una línea-base de génesis molecular mezcladas pero que funcionan en perspectivas sistémicas neurológica, inmunológica, endocrinológica, psico-sociológica, comunicativas por los sentidos pilaes gustativos de las saborizaciones sean ellas agradables o desagradables (ácidos, dulces, amargos, alcohólicos, etc.) marcadas por extensionalidades en las selecciones o elecciones sobre las cosas con sentidos socioculturales-artificiales del gusto subjetivo por imágenes visuales o miradas, escuchadas por sonoridades rítmicas y arrítmicas, las oralidades del habla-polisémicas (manifestativas o expresivas) y las odoríferas (olores agradables o desagradables) en cualquier estar posesionado en que se encuentre un sujeto u actor social;³⁴ son en el tiempo, internos y externos para seleccionar o elegir cosas, fenómenos, estados de los sentires, valores según gustos y deseos, y Calderón Pimentel (2012: 149) como:³⁵

³⁴ Valga decir también aquellas expresiones dichas o escritas: «*me gusta leer*»; «*me gusta la carrera universitaria que estudio*»; «*me gusta ir a estudiar o a consultar en la biblioteca*»; «*me gusta impartir clases a la universidad*»; «*me gusta laborar como bibliotecario*»; «*etc.*».

³⁵ Existen pues en esta perspectiva del neuromercadeo sobre los productos y servicios bibliotecarios, una serie de identificadores que son neuro-socio-psico-inmuno-endocrinológicos que se imbrican y yuxtaponen en filtros cualificadores sobre: “una determinada preferencia –es decir– hacia la realización de actividades y los mismos actos de selección o/y elección obedecen a patrones cognitivos y motores que se combinan bajo una imbricación sistemática. Entonces, un primer momento básico es que el pensamiento permite esclarecer criterios de valores personalistas o individuales sobre el deseo y los gustos asociados a la escogencia “*intra personal*” o en su dimensión “*extra personal*” (Calderón Pimentel, 2012: *íd.*).

Los gustos y deseo del joven enseñado se vincula con el estatus – social poseído– y que pueden afectar al rendimiento académico. En la vida social del joven– enseñado intervienen campos de acciones localizados dentro de las estructuras y espacios sociales del mundo civilizatorio occidental. Por ello, tanto las necesidades básicas como las creadas o construidas por la sociedad de consumo, hacen que pasen percibidas o desapercibidas las cosas trascendentes e intrascendentes, es decir, solo descuellan las que tienen un interés económico, ya que se asocian a estatus dentro de la estructura de clases de la sociedad en la que se vive. Así, por ejemplo, los ingresos y la posibilidad de accesos a compras de determinados materiales ayudan a fijar la posición socioeconómica relativa del joven universitario.

Es desde la perspectiva de la neurociencia y sus causalidades de efectos, y que han sido legitimadas por una pléyade de científicos, en cuanto a que hay proceso de *cerebración*,³⁶ que esta generado por estimulaciones eléctricas del encéfalo humano Kandel; Jessell y Schwartz (1997: 12),³⁷ en concomitancia

³⁶ Funciones del encéfalo (cerebro) en el sistema nervioso central humano, y que es representado semánticamente a través de los factores manifestativos de los sentidos y sus respectivas combinaciones funcionales.

³⁷ Nos describen que: *“El fisiólogo de origen alemán Gustav Fritsch y el psiquiatra Eduard Hitzing – descubrieron en el cerebro la “estimulación eléctrica” en ciertas regiones del encéfalo. Vgr. La mano derecha con la que se escribe y realizan movimientos de precisión, está controlada por el hemisferio izquierdo, al igual que el habla”*. Pero también hay otras mezclas reactivas bioquímicas-fisiológicas (moleculares) y/o sensorio-motoras y sociales, amalgamadas por circunstancias reactivas parecidas o diferenciadas, entre otras reacciones complejas o inexplicables.

activa y dinámica simultánea y específica por reactividades bio-físico-químicas sobre los procesos sociales y comunicativos conductuales y viceversa, que son fusionados o imbricados por las representaciones semánticas sobre el mundo del convivir, por deseos, intereses y necesidades que han sido enculturadas por los usos de categorías que incluyen a otros términos (Strawson, 1969),³⁸ precisamente desde el pensamiento y sus ramificaciones de profundidad que poseen las cosas del entendimiento desde sus redes neuronales, sociales y culturales, marcadoras por su propio devenir construido neurosocialmente con trozos lingüísticos de significantes y significados, estos últimos compuestos de sentidos y razones objetivas y subjetivamente humanizadas,³⁹ diría el filósofo analítico Strawson (1969). *Apud.* Alemán Pardo (1996: 71) que “*en nuestras estructuras lingüísticas: lo que refleja la dualidad sujeto-predicado no es directamente alguna estructura fundamental del mundo, sino de nuestro pensamiento sobre el mundo*”.

Sin lugar a duda, por lo anteriormente expuesto, el o los empleos de categorías se emparentan a las cuestiones sociales y culturales, pero que también pasan por las plasmaciones *neuromentales* del pensamiento. De modo que la perspectiva del neuromercadeo, permitió conocer las estrategias

³⁸ Es una “*inclusión semántica*”: *categorías son aquellos términos que incluyen semánticamente a otros términos*” (Strawson, *ibíd.* *Apud.* Anastasio Alemán Pardo (1996: 244). *Vid.*, para emparentar los usos de las categorías y términos, y que Alemán Pardo (1996: 237) nos describe como: “*El termino T es una categoría si y sólo si hay algún otro termino T', tal que T = T' c T. Dicho de otro modo: El termino T es una categoría si y sólo si hay otro termino T, tal que si T', tal que si T' es verdadero de algún ítem t, esto implica (semánticamente) que T es asimismo verdadero de t*”.

³⁹ Dualidad óntico-fáctico entre el concebirse en su estar posesionado sobre los demás sujetos y comprensión cabal de su ser mental-social y la expresión del habla cultural.

atractivas –en los usuarios-clientes aludidos– (atractores abiertos y solapados) que incrementan las usabilidades de los productos y servicios bibliotecarios recibidos y dados a los actores sociales que son parte de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) y del SIBUDELAS en sus dos bibliotecas (AMF y JRE) en la Sede-Panamá.

El neuromercadeo de los servicios bibliotecarios en las dos (2) bibliotecas del SIBUDELAS en la Sede-Panamá, es una intención incremental al consumo de los productos y servicios bibliotecarios; ante ello Jean Baudrillard (2001, *pp.* 49-50) expone que los desafíos de la seducción o los abismos superficiales, es decir, que según este autor:

La seducción no es lo que se opone a la producción, sino lo que la seduce; de la misma manera que la ausencia no es lo que se opone a la presencia, sino la que la seduce, el mal no lo que se opone al bien, sino lo que lo seduce, o lo femenino no lo que se opone a lo masculino, sino lo que lo seduce. Cabe –aquí– imaginar una teoría que trate de los signos, de los términos y valores en su atracción seductora, y no en su contraste u oposición regulada. Que rompa definitivamente la especularidad del signo, y en la que todo se juegue ya no en términos de distinción o equivalencia, sino de duelo y reversibilidad. En suma, una teoría seductora del lenguaje...

Nos expresa también al respecto, Álex Grijelmo (2000: 72) que:

Nos gusta todo lo que deseamos, y deseamos aquello que nos gusta. Pero este verbo gustar, evade de responsabilidades a quien lo emplea, porque la palabra se relaciona con todo lo hermoso que tenemos al alcance de nuestros sentidos sin que por ese acto adquiramos una responsabilidad para con ello, ni necesitemos hacer lo propio.

Aquí es donde el efecto seductor y persuasivo se incrusta en una promocionalidad de los deseos e intereses particulares de sus gustos, haciendo que haya una consciencia en los roles que tiene que jugar como sujeto social.⁴⁰

Un ejemplo seductor según Grijelmo (2000: 33) es cuando:⁴¹

Las palabras denotan porque significan, pero connotan porque se contaminan. La seducción parte de las connotaciones, de los mensajes entre líneas más que de los enunciados que se aprecian a simple vista. La seducción de las palabras no busca el sonido del significante, que llega directo a la mente racional, sino el significante del sonido, que se percibe por los sentidos y termina, por tanto, en los sentimientos.

⁴⁰ Una neuroinconciencialidad subjetiva en estado de latencia de los sentidos en el cerebro humano, esperando a ser reactivadas para que operen conscientemente, esta es pues una intención desde la influencialidad del mercadeo sobre el consumo bibliotecario.

⁴¹ Por ello, para Grijelmo (2000: 132): *“el significado de las palabras del idioma –el que se involucran todos sentidos– lo constituyen simples pautas de actividad neurológica”*.

Para los publicistas Joseph Heath y Andrew Potter (2005, p. 143) plantean bourdianamente que para distinguir algo, se tiene que partir de criterios estéticos, en cuanto a que los sujetos sociales provienen de formaciones conscientes e inconscientes de elementalidades que han sido fijados por la sociedad de consumo y de las informaciones, estableciéndose en ellos, distinciones enculturadas por los modelos y maneras de actuaciones, estilos de vidas, prestigios, modas de para aparentar formaciones de alta o baja cultura, cuando en el fondo las cosas objétales-tangibles y subjétales-intangibles sociales y jerarquizadas en altas, medias y bajas. En cuanto a las cuestiones de enclasmiento, se cohabitan maneras y formas de aprehensión sociocultural; por ello, para Pierre Bourdieu (2006),⁴² esto ocurre en una sociedad de consumo, y que los demás pares semejantes establecen pautas de comportamientos y consumo.

3.6.1. Definición operativa de la variable

La definición operativa de la variable dependiente *“Consiste en conocer desde los usuarios-clientes las necesidades sobre sus deseos e intereses (internos-externos) que están relacionadas con el rendimiento socioacadémico, asistencias y fidelizaciones a las bibliotecas, las ergonomías, espacialidades y circulaciones en el estar de las edificaciones, señaléticas de localización de las*

⁴² Queda claro entonces que el gusto es directivizado por la colectividad del o los grupos, para luego situarse en el sujeto particular. Es al decir de Pierre Bourdieu (2006): *“El gusto quizá sea, primero y, ante todo, un disgusto, el disgusto producido por el horror o la intolerancia visceral de los gustos de los demás”*.

bibliotecas, las existencias de programaciones bibliotecarias y actividades publicitadas a través de los medios de comunicación masivos”.

3.6.1.1. Sentidos clientelares

Los sentidos clientelares, están en la naturaleza biológica de los seres vivos, y muy concretamente los poseídos por el género de primates homínidos evolucionados en el *homosaphien-sapiens*, es decir la especie humana evolucionada desde las sociedades primitivas como grupos gregarios, hordas o clanes cuyas habitabilidades del entorno territorial, es recorrido en circuitos antrópicos o sedentarias, surgen las “*necesidades de existencias vital*”, por los que se busca y encuentran sus gustos por acomodos y adaptamientos a temperaturas climáticas altas, medias y bajas, para el vivir en el estar del contexto ambiental y sus acobijos o hábitat protectivos.

Los sentidos están substanciados por sus necesidades biológicas y nutrialimentarias y energéticas demandadas por el existir de la vida en sociedad es decir demandadas por las primigenias formas del existir, están directamente relacionadas con los *neurogustos de existencias*, que son logros ya alcanzados (memoria-pasado), realización constructiva de alcance (inmediatez del logro), y por alcanzar (prospección-futuro), tales dimensiones aludidas, son *momentos de ansias, convertidos en reguladores operativos en los estados anímicos* sobre la propia existencia y sus aspiraciones por deseos, intereses y necesidades como especie viva-hablante en el existir y subsistir.

Como quiera que los *neurogustos de existencias*, se refieren a las explicitaciones sentidas por placeres subjetivados en *juicios de valores* en los actores sociales, puesto que tales electividades están originados al grupo de pertenencia directa o a los grupos de referencias indirecta, que previamente devienen por linealidad de los sentidos, cuya individuación esta sustanciada por la voluntad cultural que lo apropia de primogenialidad gustativa, es decir, son *particularidades sustráticas interactivas* de la deseabilidad neuro-epigénéticas de accionares circulares neuro-socioculturales, existiendo comportares imbricados por las combustividades *intra-intermoleculares* presentivas al *momentuum de ansias*,⁴³ que produce atractoramente estados bio-químico-electro-físicas, una especie de hilaridad de cosas por alcanzar o alcanzadas.

Las cualificaciones argumentadas desde el neuromercadeo, opera desde el cerebro mental-neural y el cerebro-social, es lo integrado como lo neuro-social, opera desde la génesis de lo “*neuro*” sobre las gustaciones responden a las “*electividades de cosas por existencia social*”, es una especie de refracción espejada por reactivos vinculados a electro-transmisores por componentes *micro-soma-axónico-déndrico*,⁴⁴ de base tubular receptora que sirve de impulsor sensomotor que se identifica por codificaciones o decodificación de neuro-

⁴³ Es un estado emocional del ser social, basado en los *puntos de ansias* por denuados esfuerzos por lo que se ha alcanzado o el esfuerzo activo presente o lo que se quiere alcanzar, como finalidad y regocijo personal de sus alcances.

⁴⁴ Las dendritas árbol con prolongaciones protoplásmicas (material viviente en el núcleo y el citoplasma), es decir, terminales de las neuronas; y sirven como receptores de impulsos nerviosos provenientes desde un axón perteneciente a otra neurona (Kandel; Jessell; y Schwartz, 1997).

deseos en cuanto a los *marcajes de intereses*, habiendo necesidades por conveniencias o problemas de inconveniencias, ocasionando estados emocionales por positividades, satisfacciones, bienestares, malestares, negatividades, etc.

El cerebro humano es un *corpus* o masa encefalica que poseen una multidimensionalidad de funciones, cuyas localizaciones son extremadamente complejas a la hora de ser identificadas, sin embargo, algunas de estas funciones han sido identificadas y ubicadas por notables neurologos, fisiologos, casi en forma certera o precisa por sus reacciones activas de efectos mentales y corporales; las funcionalidades sistemicas son de un cuasi perfecto orden, capaz de generar proceso de funcionamientos que se identifican desde la internalidad y desde ella, las intralidades corpusculares, celulares y moleculares, devueltas por los entenderes de la racionalidad cerebral y el mundo sociocultural por representaciones sociales elementales y complejas, descritas, analiticas y explicativas desde la externalidad simbólica-semántica sobre los sentidos en estados accionales-reactivos y pasivos-latentes.

Estos estados de concomitancias arteras están enlazadas por las sinapsis entre los lados hemisfericos-encefálicos que son bio-neuroelectro-químicas-

fisiológicas (Ibañez, 1988),⁴⁵ que se entramadas sobre las cuestiones sociales y su reversibilidad sincrónica-diacrónica hacia lo neurológico (Carrión López, 2003, pp. 457-458),⁴⁶ pero imantado de socialidad puesto que son aloplásticas (Ibañez, *ibíd.*: 1988).⁴⁷

En la perspectiva del neuromercadeo son las acciones e intenciones *neurosociales atractoras* a los productos, servicios, tecnologías existentes en las bibliotecas, es lograr interesar a través de los sentidos humanos, para ello, se dimensionan los deseos, gustos, metas, objetivos, proyectos, necesidades, entre otras, y con ellas, establecerse estrategias atractoras simples, complejas y hasta inverosímiles, en las intencionalidad de logros propositivos para el presente activo actual (presentividad) y prospección o futuridad de alcances académicos, cultural y social. Precisamente es a través de la perspectiva neurolingüística que podemos dar cuenta de *cómo* podemos alcanzar lo que deseamos, pero para ello, hay que aplicar un trabajo terapéutico-organizacional capaz de lograr identificar, descubrir y sobre todo extraer de los elementos materiales-fácticos-

⁴⁵ Morfológicamente el cerebro humano posee una estructura molecular con funcionamientos adscrito a la biologicidad de ser vivo, en cuanto a que *“el orden biológico es homoplástico: el organismo se adapta pasivamente al medio (se acomoda al medio)”* (Ibañez, 1988: 74)

⁴⁶ Por lo que pudiéramos entonces decir que lo neurológico, es apenas una manera de nominación y funcionalidad-sistémica-orgánica, es una representación lingüística con relación a lo neuro-cerebral y lo neuro-social, este mapeamiento describe en teoría e imágenes, cuyos corpúsculos son reactividades internas comunicados en procesos sinápticos sensorio-motores que se expresan en externalidades neurosociales, es decir, lo neurocerebrales y el cerebro social en el sujeto humano; se ha de destacar, los niveles neurales y sus influencias al sistema neurológico del individuo, de las cuales van de más importantes a menos importantes, es decir en cuanto a lo: espiritual, transpersonal, identidad, creencias, capacidades, comportamientos, y ambiente (Carrión López, 2003, *íd.*, pp.).

⁴⁷ Puesto que *“el orden social es aloplástico: el individuo adapta a sí activamente el medio (asimila el medio)”* (Ibañez, 1988: 74).

tangibles e inmateriales-subjetivos-intangibles poseídos por los actores sociales a los que hay que atraer sin más dilaciones. A este sentido Carrión López (2003: 49), nos expresa que se tienen que auscultar:

Los *panoramas atractores limitantes* o generadores de trastornos, ya que su modificación llevará al cambio al sustituirlos por nuevos *atractores potenciadores* y útiles. La forma de descubrir o evidenciar los *panoramas atractores* se basa en la observación y detección de *repeticiones*. Una vez detectados esos *atractores*, el modo de eliminarlos es procediendo a la alteración del *conjunto atractor*. Por medio de procesos de desestabilización y la consecuente reestabilización alrededor de un nuevo *panorama atractor*. Esto se efectúa mediante ciertos modelos de intervención, tales como generadores de nuevos comportamientos, patrón de sustitución simple o *pragmagráfico* -chasquidos-, etc.

Las imbricaciones *neurosociales* están mapeadas Carrión López (2003),⁴⁸ en los dos hemisferios del cerebro humano, los cuales se comunican entre sí, a través de una banda gruesa de 200 a 250 millones de fibras nerviosas llamadas cuerpo callosos, se localizan e identifican los dos hemisferios en el cerebro humano, el hemisferio derecho que destaca las intuicionalidades, imaginaciones-

⁴⁸ Se basa en la categoría empleada por Carrión López (2003, p. 546) al decir que: *Mapear* es la acción de comparar o relacionar mapas entre sí, o entre estos -pero del cerebro humano-.

mentales, reacciones sensoriales, efectos de tridimensionales audibles, visibles, odoríferas, motoras de control y las subjetivadas; mientras que el otro lado del cerebro humano esta hemisferio izquierdo, en donde se identifican con claridad, a las cogniciones, razonamientos, lenguajes, habilidades y controles de las motorocidades en este lado del cerebro (Red Mundo Mayor, 2017).⁴⁹

De modo que ambos hemisferios pertenecientes al encefalo humano, operan sistemicamente una serie de reactivadores manifestativos y por transmisores sinapticos-sensorio-motores y comunicadores desde el habla cultural-oralizado y escriturizado en previa consonancias-conjugadoras neurosociales.

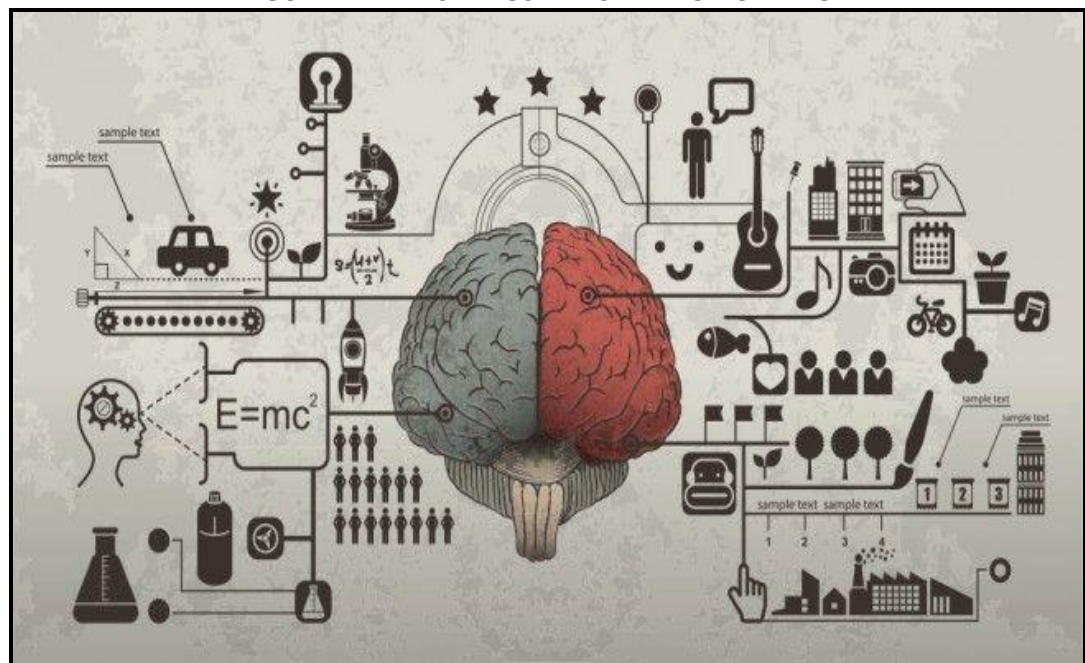
Como puede verse *infra* en la Figura 2., hay una muestra de representación gráfica hemisfericas del cerebro humano neural-cogno-social, y sus elaboraciones culturales-artificiales, como diria Maurice Dayan (1994), *en imágenes o por figuraciones más elementales* (Aulagnier, 1994),⁵⁰ son las funciones desarrolladas por el cerebro humano que es en un mismo tiempo

⁴⁹ Estos dos hemisferios cerebrales, “se dividen en cuatro (4) lóbulos a saber: 1. Lóbulo Occipital, reside la corteza visual, que es la capacidad para ver e interpretar lo que vemos. 2. Lóbulo Parietal, desarrolla el procesamiento de la información sensorial procedente de varias partes del cuerpo, el conocimiento sobre los números y relaciones, la manipulación de los objetos. 3. Lóbulo Temporal, desarrolla las funciones de la memoria. Este lóbulo es dominante pues implican los recuerdos de las palabras y nombres de los objetos. Y, el lóbulo no dominante, por efectos contrario, está implicado en nuestra memoria visual (caras, imágenes, luces, etc.). 4. Lóbulo Frontal, está relacionado al control de los impulsos, el juicio, la producción del lenguaje, la memoria funcional (de trabajo, de corto plazo), sus funciones motoras, comportamiento sexual, socialización y espontaneidad. La función de este lóbulo es que sirven para la planificación, coordinación, control y ejecución de las conductas” (Red Mundo Mayor, 2017).

⁵⁰ *Un intérprete en busca de sentido* de Aulagnier, Piera (1994). Vid. Prefacio en pp. 9-31. Por Maurice Dayan (1994).

neurologico, con sentidos *neurosociales* de las cosas, al igual que las referencia que nos presenta en la bibliotecología de las cosas (Escobar Arauz, 2018) y mercadeando cosas y productos a traves de la lengua y los medios de comunicación (Mondelo González y Rodríguez García, 1999. *Apud.* Garrido Medina, 1999, pp. 565-574); proporcionando todo un acomunlado de documentos, informaciones, es decir, silos de datos (o back ground de conocimientos y saberes teoricos, tecnicos y empíricos), esperando a ser consultados o servidos por los usuarios-clientes internos y externos (Hemisferios del cerebro humano, 2019; Cuadros comparativos, 2019). *Vid. Infra.* Figura 2.

FIGURA 2. HEMISFERIOS DEL CEREBRO HUMANO



Cuadros comparativos (2019). Disponible en <http://cuadroscomparativos.com/informacion-sobre-el-hemisferio-izquierdo-y-derecho-del-cerebro-cuadros-comparativos-e-imagenes/>.

Para el *neuromercadeo de los productos y servicios bibliotecarios*, es importante introducirse a modo de representación lingüística o semántica, para ampliar y sobre todo amplificar las perspectivas hechas a través del neuromercadeo, los diversos comprenderes que les atañen, sean ellos parecidos, disímiles y complejos no coincidentes, porque operan en la *gnosis* del cerebro, una serie de sentires en *idas y devenires* que confluyen en deseos, intereses, gustos y necesidades vivenciadas en el convivir cotidiano, vecinal, laboral, escolar, entre otros escenarios de vivencias humanas, operando pues en conductas y actitudes que se erigen de acuerdo a las circunstancias situacionales simultaneadas y diacrónizadas por sus preferencias, que previamente ocurren por sus funcionalidades internas y luego externas, como plantea Gerald Karp (2009),⁵¹ que para:

El poeta inglés John Donne -quien- expresó su creencia en la interdependencia de los seres humanos con la frase “*Ningún hombre es una isla*”. -A este respecto Karp expresa que-. Lo mismo puede decirse de las células que forman un organismo multicelular complejo. La mayor parte de las células de una planta o un animal -ser vivo- se especializa en una o más funciones específicas. Muchos procesos biológicos exigen que varias células trabajen juntas y coordinen sus actividades. Para que esto sea posible, las células tienen que comunicarse entre sí, lo cual se logra mediante un proceso llamado

⁵¹ Karp, Gerald (2009). Cap. 15. “*Señalización celular y transducción de señales: comunicación intercelular*”. En *Biología celular y molecular. Conceptos y experimentos*.

señalización celular. La señalización celular hace posible que las células respondan en forma apropiada a estímulos ambientales específicos.

Sin pretender parecer expertos en biología celular y molecular, y mucho menos expertos en neurología, en sociología o en mercadeo, pero sin embargo, existen puntos de encuentros y desencuentros plausibles en algunos posibles desaciertos o aciertos, al concatenarlos al *explicandum argumental*, en donde se fusionan categorías relacionadas a las perspectivas *neuro-cerebral-social-mercadeo* sobre lo bibliotecológico, sus *haceres y decires* funcionales, y en convivencias como ser vivo y social, en donde se internalizan y externalizan maneras sistémicas y simultaneadas, ocurriendo en ellas mismas, proceso que son autopoietico-celulares-molecular (Maturana y Varela, 2004),⁵² porque existe ordenabilidad o desordenabilidad (orden-racional-neurológico-cerebral-social, complejidad desorden-azar-que son activados y al mismo tiempo dinamizados por las sensorialidades-motricidades-reflexividades por la mente-racionalizada por las sociabilidades-grupales y luego individuales o personales de la cultura y sus convivencialidades societarias.

⁵² Dirían los biólogos chilenos Humberto Maturana y Francisco Varela (2004) quienes hacen una representación sobre *“el origen de la vida por sí misma”*. Los seres vivos son en particular sistemas autopoietico moleculares, y que están vivos solo mientras están en autopoiesis. Los seres vivos son redes de producciones moleculares en las que las moléculas producidas generan con sus interacciones la misma red que las produce.

Por ello, en esta investigación se reitera una estrategia de neuromercadeo de los productos, tecnologías y servicios bibliotecarios con los sentidos sensorio-motores, haciéndose para eso, combinaciones y funcionalidades integrativas para el comprender de las cosas (internas y externas) y hacerlas llamativas o atractivas a los intereses humanos; en definitiva, estas fusiones categoriales: neuro y sociales, sirvieron de identificadores neurosociales, para el consumo de los productos, servicios y tecnologías disponibles en los recintos bibliotecarios.

Para darle un reconocimiento centralizado y a la vez directivizado sobre la identificación y reactividades que devienen de los sentidos humanos como ser social, es decir, la *yoidad* de identidad del ser (Real Academia Española, 2013),⁵³ pero sobre todo enmarcando las intensidades ocurrientes sobre las relaciones intersubjetivas del ser-yo, para ello el filósofo e idealista alemán Johann Gottlieb Fichte, quien destaca la importancia de la *yoidad* (yo-tu), por relaciones o vínculos concéntricos o descentrados por simultaneidades y paridades (Gaudio, 2015),⁵⁴ que aunque sean distintas en cuanto a sus deseos, intereses, gustos, necesidades, entre otros, sobre los que se distinguen las pluralidades de los *yoes* en los estudiantes, docentes y bibliotecarios en un estar posicionado y posesionado en determinado lugar real o virtual.

⁵³ Que es la “condición de ser yo” (RAE, 2013). Disponible en <https://dle.rae.es/?id=cCfwA7n/>.

⁵⁴ Vid. En otras referencias, el artículo escrito por Mariano Gaudio, sobre “El concepto de Yo y la comunidad”. Y, también puede verse el artículo: “El idealismo de Fichte como kantismo bien entendido: dispersión, unidad y Yoidad”. Disponible en <http://revues.org/613/>.

Como quiera que la *yoidad* es un reforzamiento continuum en la identidad del ser yo, a ello, Régis Jolivet (1956: 534),⁵⁵ define dos tipos de yoes poseídos por sujetos sociales razonantes y hablantes, sobre sus propios vivires y accionares en sus contextos materiales y subjetivos así mismo, es decir, sus circunstancias y concienciaciones como es el “yo-objeto” y el “yo-sujeto” constituyendo la *naturaleza* del yo humanizado.

El cerebro humano es en sí y así mismo, una nucleación molecular cerebradas e isomorfías, están compuestas por complejas redes de vivacidades celulares con pulsiones electroquímicas activas o en estados de latencias, estas últimas, esperan orden de reactivaciones. Existen pues vínculos-excitatorias porque operan imbricadas dimensiones sinápticas neuronales y las cuestiones artificialmente construidas socialmente de inflencialidades moleculares en las cuestiones genéticas. Entonces lo *neurocerebrales* esta propiciado por su funcionalidad de su devenir existencial en la propia instintividad mental gramatical de su habla social-cultural.

En el cerebro humano operan mecanismos sistémicos, provistos por factores biológico, fisiológicos, eléctricos y químicos, entre otros, y los otros factores, son adquiridores sociales y culturales, es decir, por la convivencia de esas relaciones sistémicas entre pares, y las propias o individuadas. A ello,

⁵⁵ Vid. Su libro: *Tratado de Filosofía: Psicología*. Se define ampliamente el “yo-objeto” y el “yo-sujeto”, pp. 354.

Steve Pinker (2001: 347): nos expresa que: *“los procesos de cómputo que conforman la vida mental se apoyan en el cableado de intrincadas redes constituidas por millones de neuronas que forman el córtex cerebral, en las que cada neurona se halla conectada con miles de otras neuronas a las que transmite información en millonésimas de segundo”*.

En la composición del empaque reticular de las redes neurológicas se adhieren por cohabitaciones celulo-moleculares que son transmisores convergentes y reactivadores sobre las cuestiones sociales abiertas o cerradas, y construidas artificialmente por las comunicaciones y los contentividades de las informaciones con sus sintaxis semióticas-gramaticales.

Existiendo en este proceso, maneras cuánticas entre lo neuronal y las informaciones gramaticales, en donde el instinto del lenguaje posee rotundamente dispositivos neurosociales, son moleculares cuyo bucle cognoscitivos de conectividades entre neuronas, dándole acciones de activaciones a los sentidos sensorios-motores, es decir, manifestadores convivenciales, a través de los lenguajes sociales y culturales, que son *explicares* cuánticos intermediados por las codificaciones que se imbrican en internalizaciones y externalización axónicos y sus ramificaciones dendríticas (en redes sinápticas y los dispositivos artificiales de las comunicaciones sobre las informacionales y documentos).

A ello, se han de tomar en cuenta las informaciones que se alinearan en diacronías y sincronías, directivizados por su centralidad de los objetivos atractores, que precisamente desde la perspectiva neurológico, se empleen reglas que sean en si mismas formadoras en el proceso observacional y comunicador, a ello Carrión López (2003, pp. 46-47) expone que existen:

En el nivel básico de transmisiones de la información, esta la atracción o, rechazo de las cargas eléctricas. A mayor escala, esos impulsos primarios se totalizan para generar acoplamientos o interferencias globales. El acoplamiento o *resonancias* y las interferencias o *agresiones* van a estar siempre en función al trozo de la información transmitida, tanto en tamaño como en la calidad. De este modo la información no siempre es transmitida de igual modo, sino que va a depender básicamente del tamaño del trozo, del tiempo, y del motivo, así como de cómo estemos realizando la medición y en función a qué. Así pues, como resultado de las variables implicadas en el flujo informativo podemos decir que existe una distinción lógica que agrupamos en tipos, según las restricciones o transmisiones de la información dependan de variables más valoradas, como sería el tiempo comparado con el espacio que es del tipo lógico inferior.

Las operaciones del cerebro humano, es enteramente una cohabitación intrínseca y extrínseca entre el cerebro neurofisiológico-biológico y el cerebro

social-societario, generándose principios que se convierten en leyes que rigen el universo, desmitificando los misticismos de las metáforas biológicas (Kandel; Jessell; y Schultz, 1997; Monedero, 2018;⁵⁶ y Pinker, 2001). De este modo, lo neuro-social esta cohesionado por los grados de intereses que se ocasionan por sus actualidades o presentividad de consumos y adquisición de bienes en activos tangibles e intangibles, de allí que el neuromercadeo se convierte en un intento de atractivo para el consumo de los materiales, productos, tecnologías y servicios bibliotecarios, que existen en todos los recintos bibliotecarios.

Las modelaciones empleadas para representar a las redes neuronales se convierten en un aproximado visionado en explicaciones simplificadas de las neuronas. Nos plantea Pinker (*í.d.*) que:

Una neurona puede hacer muy pocas cosas. Puede hallarse activa o inactiva. Cuando se halla activa, envía una señal a lo largo de su axón (el cable de salida) a las células con las que está conectada. A estas conexiones se las denomina «*sinapsis*». Las sinapsis pueden ser excitatorias o inhibitorias y pueden tener diversos «*pesos*» o grados de fuerza. La neurona que recibe señales de otras va sumando las señales procedentes de las sinapsis excitatorias y restando las procedentes de las sinapsis inhibitorias,

⁵⁶ Este aspecto fáctico y al mismo tiempo subjetivo, permite conocer la naturaleza humana, como dice Juan Carlos Monedero (2018, p. 60) que: *“el cerebro humano es, en realidad, un cerebro social articulado para dar respuesta a la complejidad creciente de los grupos humanos que encontraron en esa sociedad mayor eficiencia material y mayor seguridad respecto a los depredadores”*.

y si el sumatorio final sobrepasa un determinado umbral/la neurona receptora se activa.

Las funcionalidades de las neuronas son parte del complejo sistema cerebral, para Carrión López (2003: 25), dentro de la masa encefálica, de modo que en *“el conjunto de la red neuronal se subdivide en: Sistema Nervioso Central (SNC) compuesto por el cerebro y la médula espinal, y el Sistema Nervioso Periférico (SNP), que es toda la compleja red de neuronas sensoriales y motoras que partiendo del sistema nervioso central llegan a todo el cuerpo”*.

En cuanto a las redes neuronales, estas funcionan en el cerebro humano, ocurriendo sistematicidades nerviosas y periféricas, esqueléticas y autónomas, este sistema se subdivide en sistema nervioso simpático (excitante ante la acción) y parasimpático (relajante ante la acción) (*Ibíd.*: 26). Las neuronas poseen mecanismos comunicadores o sinápticos entre las propias neuronas y otros órganos que hacen operar al sistema nervioso y periférica, esquelética-musculares y autónomas, son pues procesos sincrónicos y diacrónicos con relaciones a las cogniciones neurológicas por tiempos, espacios, cálculos, artificialidades, etc., de modo que opera una funcionalidad neuronal y social, y contraria también, social-neuronal en donde lingüísticamente se expresan bajo descriptores y analizadores (*Íd.*).

Para el autor Carrión López (*Íd.*), las múltiples operaciones en las que incurren sus desarrollos moleculares dentro del cerebro, ya que las:

Las neuronas están formadas por un soma que contiene el núcleo y las prolongaciones, de un lado las dendritas múltiples y muy ramificadas, y por otro, un axón que puede estar recubierto de una funda protectora de mielina. Las neuronas son recorridas por un flujo de tipo eléctrico que se desplaza a mayor velocidad que la luz. Las neuronas sensoriales son las que transmiten la información recogida por los órganos de percepción, hasta el sistema nervioso central. Las motoras, son las que transmiten la información desde el sistema nervioso central hasta las glándulas y los músculos del sistema motor.

El *gusto social*, es aquel gusto que va más allá del gusto papilar calibrador de sabores varios, se difiere en observancias intersubjetivas en lo social y convivencial grupal e individual y cultural, incorporados por analogías a patrones del sentido gusto, de allí que se hagan para consigo mismos, juicios sobre gustos por cosas tangibles e intangibles (carreras universitarias, estudiar en las bibliotecas o en la casa, u otros espacios, etc.). De manera que el gusto social, se convierte y reconvierte al inyectárseles atributos de atraktividad, al determinarse programáticamente que el *neuromercadeo* se convierta en un motivador que sea capaz de incitar activamente a los intereses, gustos,

necesidades, otras a través de las representaciones sociales, es decir, son pruebas *asintóticas* o indeterminadas según Heisenberg (Ibáñez, 1985; 1994).

El o los otros manifestadores, existen pues en las completitudes dadas por las medidas clásicas que son simples, cerradas que modifican lo medido, sin embargo, existen valoraciones grupales y particulares o individuadas, que son simplicidades comprensivas o complejidades por comprenderse en los procesos manifestadores, pues están compuestos por elementos socioculturales, grupales, individuados, que son incompletitudes que han de ser libres, abiertas, transductivas, en estados permanentes de reflexividad y anexactitudes (*Ibíd.*, 1985; 1994). Todas ellas, están regidas por el grupo sociocultural y luego individuado, de modo que la perspectiva aludida del neuromercadeo, ayuda a que se alcancen metas de consumos masivos en los recintos bibliotecarios.

Los neurogustos de existencias vinculados al estar dentro del recinto bibliotecario, conlleva de la misma forma a que los actores sociales que conviven en dicho contexto de espacialidad de ese estar, cuyas funcionalidades operan por escogencias personales gradaciones en las satisfacciones e insatisfacciones. Juega un papel primordial los atractores que según Escobar Araúz (2018) es cuando en:

La neurobibliotecología de las cosas, se buscan, analizan y reflexionan las informaciones que reposan en los anaqueles,

además de la existencia de otros mobiliarios de acondicionamientos, tecnologías y los confort-ergonómico al espacio del estar, por olores, imágenes, sonidos, -gustos por relaciones en el estar bibliotecario, conviene recalcar que en los recintos bibliotecarios, hay por comparaciones ejemplificadoras de analogías y relaciones por deseabilidades e intereses.

El origen primigenio incruento, ha significado un desarrollo sistémico a nivel molecular, sobre las perfecciones de ordenaciones ocurridas en las neuronas mismas, en cuanto a que este proceso constructivo-artificial ha sido articulados por sí mismo, por un pensamiento originado por las interconexiones neuronales (axónicas-dendríticas) entre las neuronas de ese pensamiento mismo, convirtiéndose en una cerebración de interconexiones de nuevos pensamientos, reflexividades, reflexiones, descriptores factuales, las invenciones de herramientas y tecnologías que granjearon dominios activos y pasivos en sus entornos espaciales o territoriales, sociales, culturales, dándoles pasos a nuevos desarrollos intelectuales, formativos, técnicos y profesionales de las actuales sociedades postmoderna, como la que vivimos hoy día los panameños.

Este hecho objetivo y subjetivo es *epigenético* esta adscrito a la naturaleza bio-fisicoquímico del existir de la vida, están conjugados por la red neuronal del *sistema nervioso central humano* (conexiones axónicas y dendríticas neurales) transmisoras por estados de *sentidos humanos*, que por

combinatoriedad son generadoras de perspectivas subjetivas sobre los gustos, deseos, intereses, necesidades, etc., hacia la facticidad objetiva de lo societario-cultural o perspectiva objetivista-praxeológica en los saberes, actuares o comportares, existires, vivires, devenida por los conocimiento aprehendidos por escogencias o electividades grupales y personales (institucionalidad en la sociedad consumista de cultura).

Los valores societarios, según enclasmiento o espacios sociales, habitus y tipos sociales (Bourdieu, 1997; 2006) están direccionado por los intereses grupales, y muy específicamente a los intereses al grupo de pertenencia social, en cuanto a que hay deseos de búsquedas y encuentros de ideales no concreciónales, porque son deseos previos y no realizativos en sus presentividad de sus estares sociales como actores sociales, es decir, como estudiantes, docentes y como personal bibliotecario; estos actores tiene para sí mismo y sus familiares cercanos como son sus progenitores (madres y padres), hermanos, hijos, sobrinos, primos cercanos y lejanos.

Hay en los comportamientos sociales que son *expresares* manifestativos que desvelan sus deseabilidades conspicuas sean ellas, conscientes e inconscientes, hay pues identificadores en los actores sociales (estudiantes, docentes y personal bibliotecario) cuya inconmensurabilidad son convergentes, divergentes y coincidentes, entre sus deseos particulares por alcanzar o lograr beneficios que redundaran en una formación académica-profesional que es

legitimada por la certificación académica obtenida en la universidad, este logro en etapa utópica o concrecionada, son en ambas proporcionadoras de prestigio intangible-simbólico de alto capital cultural, técnico y profesional (semantización metafórica) y que a su vez también, proporcionan concrecionalmente beneficios tangibles-materiales-económicos (semantización-metonímica) sobre las que se logran, ascendencia o movilidad de bienestares en la calidad de vida de los actores antes mencionados (Ibáñez, 2002; Bourdieu, 2000; Álvarez Villanueva, 2012).

Esta teorización de ajuste conlleva a que los actores sociales objeto de estudio sobre el cómo desde el neuromercadeo puede alinearse atractivamente a los intereses materiales y aspiracionales de los actores sociales, que son usuarios cotidianos y permanentes de los servicios bibliotecario hacia los clientes externos,⁵⁷ y de los clientes internos,⁵⁸ es sin duda las influencias que ejercen en los usuarios: estudiantes, docentes y personal bibliotecario, sus variadísimos deseos individuados, pero que sin embargo son diacrónica y sincrónicamente, divergentes, convergentes y coincidentes, entre esos deseos instalados hipotálamo cerebral con inclinaciones tendenciales propiciadas por instintos, sensibilidades y actividades motoras físicos-corpóreas

⁵⁷ Se refiere al usuario que van en busca de informaciones y documentos bibliográficos, hemerograficos y webbibliográficos, que como estudiante o docente asiste a las bibliotecas del SIBUDELAS.

⁵⁸ Se refiere al usuario que dispone por sus atenciones a los clientes externos que van en busca de informaciones y documentos bibliográficos, hemerograficos y webbibliográficos que reposan en las estanterías y tecnologías informáticas, con bases de datos a través del sistema electrónico de la Internet, que disponibles en las bibliotecas del SIBUDELAS.

macromoleculares desde las células simples, complejas y mezcladas por circunstancias micro-macro celulares.

Existen en la corporeidad humana, unas series de articulaciones y combinaciones múltiples entre los sentidos humanos, que imposibilitan distinguirlas, pero que funcionan micro-macro celularmente adscritas y adquiridas por los azares cuánticos sobre lo bio-físico-químico-psicosocial en que opera el sistema cerebral.

Las satisfacciones en cualquier sujeto social, están determinadas e indeterminadas (por precisiones y no precisiones) pero que se hacen en las mismidades por deseabilidades, y sus cumplidos logros de necesidades grupales e individuadas, basadas pues en las jerárquicas de alcances “*en los tres modos de ser que señala Charles Sanders Pierce, al identificar el orden de las cosas u objetos, como es la: *primeridad, segundidad y terceridad*”* (Peirce, 1974.⁵⁹ *Apud.* Ibáñez (2002: 27), sobre las calidades de vidas que desea vivir y que le ha de proveer o tener acceso a los estudios universitarios, un empleo como profesional, ingresos socioeconómicos, elegibilidad por los estudios o carreras, estudiar y consultar por voluntad propia a informaciones y documentos, asistir voluntariamente o por las asignaciones a la bibliotecas, participación

⁵⁹ Vid. En Peirce, Ch. S. (1974). *La ciencia de la semiótica*. Describe la ordenabilidad cuantitativa “En «Cartas a Lady Welby», así: “*Primeridad es el modo de ser de lo que es tal como es, sin referencia a una segunda cosa. Segundidad es el modo de ser de lo que es tal como es, con respecto a una segunda cosa, pero con exclusión de una tercera. Terceridad es el modo de ser de lo que es tal como es al relacionar una segunda y una tercera cosa entre sí*”.

política libre, bienestares por ocios y actividades lúdicas y de esparcimiento, entre muchas otras más; todas estas elegibilidades, han de estar influenciadas por las producciones de neuronas en los sentidos humanos, pero también en las efectuaciones que se producen por causación social, evidenciadas en el *esfuerzo de superficialidad* (externalidad social de los deseos grupales influyen sobre la internalidad –lo intra– en los sujetos sociales) y por el otro, está el *esfuerzos de profundidad* (internalidad personal de los deseos personales o individuados influyen sobre la externalidad –lo extra o inter– como sujeto social).

Esta electividad de escogencias (Somjee, 1972),⁶⁰ si bien es cierto que es epigenética, en cuanto a que deviene por causiones sociales aprendidas, es decir, es una atracción sobre la que se vende algo, pero substrayéndola de la intimidad biológica química y artificial del deseo por intereses, necesidades, entre otras gustos varios, por colores, luminosidades-resplandecientes, imágenes; entre otros del poder, nos expresa Steven Lukes (1985, p. 65) que sobre la *“interiorización del status de subordinación es una concecuencia del poder”*, tanto es así podemos colocar otra acepción de electividad en acepcionalmente, en cuanto a que el poder ideologiza pautas sobre los juicios electivos sobre las concepciones por intereses, necesidades y deseabilidades particulares o personales, pero fijadas por el grupos social del que se es parte.

⁶⁰ Que en cierta medida teórica, este hecho consumado, nos ayuda a ampliar el *“principio de electividad”* en en A.H. Somjee (1972, pp. 602-608).

Es pues el neuromercadeo un flujo generativo provistos por los efectos diversos de las particularidades humana, sobre las que hay impactos en las tendencias que son impulsadas al consumo sobre las elecciones de las cosas, que son elucubradas por pomposidades caleidoscópicas de los colores fuertes, intermedios y tenues, en un entorno compuestos de estructuras o formas de contornos, que vivencian estares de sentidos-reactivos.

Por ello, las personas tienen valoraciones particulares (subjetivadas), que posiblemente son atractivas por las formas estructurales o los colores llamativos según intenciones provocativas o no provocativas, pero que son influenciadores activan las neuronas cerebrales, generando concepciones sobre las elecciones de cosas, sean ellas lecturas en sus formas narrativas, pensamientos ideologizados, figuraciones espectaculares o simplistas, etc., de allí que Wittgenstein (1994, p. 3) al explicarnos en el fragmento 8, que:

La gente podría tener el concepto de colores intermedios o colores mezclados, aun si nunca produjera colores mediante mezclas (en el sentido que sea). Sus juegos de lenguaje podrían tener que ver únicamente con buscar o seleccionar colores intermediarios o mezclados ya existentes.

Conviene a reiterar que los sentidos humanos, están *protogeneradas* por su *haber previo* de origen micro-macro molecular, existiendo en ellos unas estructuras vínculos concéntricos para entender como están estructuradas los

componentes de la o las estructuras (Maturana y Varela, 2004; Bourdieu, 1998),⁶¹ cabe mencionar aquí que esta componencialidad es estructural, es decir, hay en ella una reactividad neuro bioquímico-fisiológico-psico-social, pues esta atomizada en el cerebro humano, y en cuyos funcionamientos hay una triada sistémica de proceso articuladores y combinatorios del pensamiento complejo, analizador, explicativo, propositivo y sintético, de allí que el *cerebro reptiliano* está caracterizado por operaciones instintivas en sus actuares maquinales y vitales (pensamientos, respiración, digestión y reproducción fisiológica); cerebro límbico integra al sistema neuronal, ocasionando *intra* e *interrelaciones* reactivas a través de *pro-actuares* del sentir con pertinencia a las emociones (sentimientos, relaciones y expresiones) sean ellas por satisfacciones o insatisfacciones sentidas; el otros, es la corteza o neocórtex cerebral (Castillero Mimenza, 2018),⁶² posee la capacidad racional para desentrañar u auscultar aquellos factores complejos o enrevesadas en explicares simples (aprendizajes, lenguajes y movimientos voluntarios) de las capacidades cognitivas por dominancia racional.

Hay pues una transferencia cerebradas por esos sentidos clientelares en donde las neuronas espejos son una especie de espejamiento voluntario e

⁶¹ Son al decir de Bourdieu (1997). "*estructuras estructurantes estructuradas*". En *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*.

⁶² Es el revestimiento superficial de los hemisferios cerebrales, compuestos por una sustancia gris. Esta región del cerebro es la que genera la conciencia del entorno y de uno mismo (Castillero Mimenza, Oscar (2018). "*Neocórtex (cerebro): estructura y funciones*". Recuperado el 25/ 11/ 2018. Disponible en www.psicologiamente.com/neurociencias/neocortex/.

involuntario fijado por el grupo social, con patrones de comportamientos estrechados por el sentido del gusto que es culturalmente social, hay un *explicandum* subjetivo por *gustación* de compulsividad o coercitividad sobre las cosas que se desean con vehemencia obtener, esa reactividad pero cuyo sustrato es instintivo-reptiliano, emocional-límbico y racional-neocórtex.

Este bucle-combinatorio y convergentes neuronal se determina por afinaciones u armonías de temporarios *momentos de ansias*, es decir, son animaciones emocionales ocasionante de motivaciones satisfactorias personales o colectivos o por el contrario a la anterior, por desanimaciones por desmotivaciones de insatisfactorias personales o colectivos dependiente, poseen formas inteligencias particulares que están nutridas por las ancestralidades evolutivas del cerebro *homo saphiens-saphiens*, su instinto conservativo de la fisiología (cerebro reptiliano); límbico y neocórtex en donde opera una sistematicidad entre instintos, emocionalidad y racionalidad motivadas o desmotivadas por las elegibilidades de formación sobre el que operan los estados neuronales sensomotores, que están dimensionados en el *quantum* (cuantos-cuánticos) por elecciones convenientes y en conveniencia heurística sobre mis deseos más conspicuos o enrevesados, para darles un *explicandum* teórico sobre los sentidos humanizados, opera una culturalidad sobre el manejo del deseo a través del grupo social y que se hacen pertinentes por las fijaciones pautadas para con los deseos alcanzativos sobre la vida social, académica, laboral, entre otras más como persona.

Como lo plantea Steven Dowshen (2015) sobre los reactivos dinamizadores de las neuronas sensoriales y motoras:⁶³

Funcionamiento básico del sistema nervioso –en cuanto a que depende–, en gran medida de una multitud de células diminutas denominadas *neuronas*. El cerebro contiene millones de esas células, que están especializadas en muchos tipos de funciones. Por ejemplo, las neuronas sensoriales captan información sensorial en los ojos, los oídos, la nariz, la lengua y la piel y la envían al cerebro. Las neuronas motoras reciben información procedente del cerebro e indican a las distintas partes del cuerpo cuando deben moverse. Todas las neuronas del cuerpo transmiten información entre sí a través de complejos procesos electroquímicos, estableciendo conexiones entre sí que afectan a la forma en que pensamos, aprendemos, nos movemos y nos comportamos.

Las combinatorias neuronales de los sentidos son pues amplísimas, angulares, perpendiculares y en perspectivas pueden ser directivas o lineales o lineales. *V.gr.*, de acuerdo al sentido *neurológico de los gustos*, hay pues una serie de interrelaciones bio-fisicoquímicas ocurridas al *momentuum* presentivo, las cuales están asociadas por direccionalidad fáctica directa de las cosas o por la otra, por las *neuronas espejos*, que se hacen acompañar de códigos

⁶³ El cerebro y el sistema nervioso. Kids Health (2015). Disponible en www.kithealth.org/es/parents/brain-nervous-system-esp.html/.

receptados por las neuronas, que son identificada, asociada, señalada según los cinco sentidos humanos más ampliamente conocidos (vista, oído, gusto, olfato, tacto), y que el médico Dowshen (*Íd.*) las operativiza de la siguiente manera:

- *La vista humana:* este sentido visual, está conectado a sistema nervioso central por neuronas que están fijadas por estructuras de formas y tamaños, luces, colores, proyección de imágenes (fóvea) por la retina que transforma la luz en señales nerviosas y las envía al cerebro, y este a su vez re proyecta por inversión de imagen entendida de lo visto o mirado de manera subjetiva y objetivamente.
- *El oído humano:* es el receptáculo de escuchas de sonidos de las ondas sonoras que se escuchan a través de los oídos, produciéndose fonaciones vibratorias en el tímpano, esas vibraciones transmisoras conducidas hasta el huesecillo del oído medio se transforman en señales nerviosas, decodificadas por la corteza cerebral que identifica las señales en forma de mensajes escuchados.
- *El gusto humano:* es identificado por el musculo de la lengua, que contiene grupitos de células sensoriales que se denominan papilas gustativas, que reaccionan ante las sustancias químicas comestibles. Estas reacciones saboreadas sobre dulces, ácidos, salados y amargos. El córtex cerebral, procesa dichas codificaciones y las decodifica para identificar sabores. El *gusto* por acepción análogas en un proceso identificador sobre el que se cualifica *el gustar* o para valorar de las

cosas de maneras tangibles e intangibles v.gr., me gusta la carrera universitaria, me gusta leer, me gusta ir a la biblioteca a estudiar, me gusta cantar, me gusta, bailar, se análoga al sentido gustativo subjetivado.

- *El olfato humano:* es una composición de las células olfativas que está recubierta por los orificios nasales interiores, los cuales son reactivados por las sustancias químicas que inspiramos, enviando mensajes al cerebro, a través de nervios específicos, que en muchas ocasiones se relacionan a los recuerdos experimentados.
- *El tacto humano:* son acciones reactivas y receptores sensoriales concrecionales topológicas, mayormente concentrados en el tacto, la lengua, y los labios sobre los que se captan informaciones relacionadas al tacto, la presión, la temperatura, el dolor las cuales se envían al cerebro quien las procesa las reacciones.

Conocidos las imbricaciones que ocurren en los sentidos humanos, estas se re-proyectan por atracciones por deseos, intereses y necesidades distendidas o estresantes a lo *intra-inter-relaciones* que impulsan las cuestiones académicas y el capital cultural poseído por los estudiantes, docentes y el personal bibliotecario del SIBUDELAS. Este hecho, en parte subjetivado en cuanto a que hay profundidad internalizada en objetividad y en superficialidad externalizada en subjetividad. Tales manifestadores centran su foco por el interactuar atencional.

Como lo ha planteado Sebastián Molinillo Jiménez (2014) al referenciarnos que ante *“cualquier estímulo provoca una reacción emocional en nuestro cerebro, estimular la vista, escuchar música y disfrutar de aromas son las nuevas técnicas para provocar experiencias sensoriales”* cuando es por motivaciones personales o gustos o intereses o necesidades, pero también cuando se ofrecen servicios a productos bibliotecarios, aunado a las condiciones físico-espaciales, ergonómicos, tecnologías y edificaciones que albergan por sincronías y adecuaciones satisfactorias en los usuarios-clientes, ya sean internos y externos.

3.6.1.2. Mejoramiento académico

El mejoramiento académico es una tarea encomiable para la permanente superación en fase formativa en el *estudiante universitario* matriculado en las carreras de pregrado o estudios de profesiones técnicas, los estudios grados o carreras de licenciaturas, y por los estudios de postgrados, con niveles de alta especialización en maestrías y doctorados. En esta investigación soslayamos a los estudiantes de pregrados y grados.

En esta cadena formativa los *docentes universitarios*, son uno de los polos constructivos en la transmisión quienes imparten saberes culturales, sociales y experienciales, tecnológicos de conocimientos en los campos

académicos. Otros de los polos básicos que, aunque indirectos, es el personal bibliotecario que laboran en las bibliotecas del SIBUDELAS en la Sede-Panamá

El *personal bibliotecario*, es otro de los polos para el rendimiento académico, puesto que ayuda, orienta y alfabetiza, cuando los estudiantes que van en busca de consultas bibliotecarias, o asiste al recinto bibliotecario a estudiar la asignatura, facilitamiento dado a los usuarios-clientes externos para las consultas de libros, revistas, páginas web, webbibliografías que han dado como asignaciones del docente, realización de trabajos grupales, vinculados directamente al mejoramiento académico en sus actividades curriculares de las asignaturas cursadas o dictadas por los actores sociales que participan activamente en el proceso enseñanza aprendizaje.

3.6.1.3. Fidelidad bibliotecaria

La fidelización bibliotecaria es el grado de lealtad espontanea que ha sido granjeada a través del uso de los recursos y tecnologías que hoy día poseen los *usuarios clientes-internos* que es el personal bibliotecario encargado de atender y dar servicios bibliotecarios y facilitar los recursos materiales y tecnologías que poseen las bibliotecas. Para dar cuenta de esta fidelidad a las bibliotecas, esta parte por el compromiso y responsabilidad por convencimiento personal, de modo que para Figueras y Rivero (2006: 35) quienes sostienen que la *fidelidad interna*, es cuando:

Los empleados que laboran para las empresas o instituciones, estos *Usuarios internos*, utilizan fervientemente herramientas de mercadeo y de seducción atencional y de relaciones de fidelidad para con los usuarios-clientelares, son pues reflejos de intimaciones basados en valores de credibilidad por los buenos servicios ofrecidos a los *Usuarios corporativos*, los *Usuarios externos*.

En la *fidelidad interna* está dotada de lealtades espontáneas por apegos de demostraciones con altos grados de fidelización de valorización espiritual que se ejercen libremente hacia una persona, una institución o una empresa, esa entrega sincera genera en los usuarios-clientes externos, a quienes el personal bibliotecario hace entrega de amabilidad, ofrece dedicación personal, entereza atencional, eficiencia en la calidad de los servicios solicitados, muestra satisfacciones, porque también se engalana cuando los clientes-usuarios reciben elogios y agradecimientos. Estas prácticas de usuarios van fomentando y solidificando y cada vez más incrementándose los lazos solidos de fidelidad para con la biblioteca (*Ibíd.*: 35).

Con relación a la *fidelidad externa* está ofrecida por aquellas lealtades sinceras por sus apegos de emocionalidades que guardan alta estima de fidelidad estableciéndose un vínculo personal-institucional y también hacia el personal bibliotecario que les ha ofrecido desde las atenciones una conexión

espiritual libre o abierta por transparencias de tratos hacia las personas que pertenecen a una institución o una empresa, esa entrega ocasionan en los usuarios-clientes internos o personal bibliotecario que recibe amabilidad de ese cliente-externo, con honestidad atencional, eficiencia en la calidad de los servicios recibidos, muestra satisfacciones al recibir elogios y agradecimientos por los usuarios-clientes internos. Estas prácticas de usuarios van fomentando y solidificando y cada vez más incrementándose los lazos solidos de fidelidad para con la biblioteca y sus usuarios-clientes (*Id.*).

La fidelidad clientelar conlleva una construcción de relaciones cordiales, beneficios, satisfacciones que se generan entre los actores clientes, en cuanto a los servicios y productos dados o recibidos, es decir, mostrados por los ámbitos tangibles e intangibles de tales convivencias, relaciones personales leales y buenas; ese vínculo podrá ser perecedero o duradero, de este modo las estrategias de neuromercadeos se entronizan sobre los deseos, intereses, necesidades, etc., estos factores de atractividad se hacen desde el contacto físico-material, los medios electrónicos de comunicación de las TIC, entre otros medios de publicidad y señaléticas que conduzcan a los actores universitarios clientes, acercarse a los recintos bibliotecarios, además de las relaciones de los clientes internos bibliotecarios y los clientes externos en los estudiantes y docentes, que permiten ser medidos.

En la Figura 3. *Personificar servicios, intensificar e interacción de fidelidad*, representándose los vínculos bajo-altos, es decir, asociándose cuando la misma es alta, se asocia al color azul (SignificadoPedia 2019a) y cuando la fidelidad es de baja, se asocia al color gris (SignificadoPedia, 2019b). Por ello, para Setó Pamies (2003, p. 191) quien nos cita a los autores Czepiel, J.A. y Gilmore (1987), que a su vez ello, expresan claramente los encuadres subjetivos de conductualidad y comportamientos valorativos personales, en su parte superior, y que es correspondiente con la *Personificación del Servicio: Alta - Fidelidad por servicios / Fidelidad de doble vínculo (cliente externo-interno)* y en la parte inferior, la *Intensidad de la interacción: Baja - Baja capacidad para la fidelidad / Fidelidad al proveedor*). Tanto es así, que en palabras de Czepiel; Congram; Sanahan (1987, pp. 91-94), en cuanto a que para ellos:

No todos los servicios tienen la misma capacidad para conseguir la fidelidad de los clientes. El autor analiza los diferentes tipos de servicios en función de dos variables: (1) personalización del servicio y (2) intensidad de la interacción. La combinación de estas dos variables, en dos niveles de análisis - alto y bajo -, establece cuatro posibles situaciones en relación con la capacidad que pueda tener un servicio para generar fidelidad.⁶⁴

⁶⁴ Vid. El artículo de Setó Pamies (2003), denominado: "*La fidelidad del cliente en el ámbito de los servicios: un análisis de la escala "intenciones de comportamiento"*", y que Czepiel; Congram; y Sanahan, quienes condensan y centralizan en dos variables que centralizan a la fidelidad, uno, en lo referente a la personalidad humana desde el trato en el servicio ofrecido o recibido, y por el otro, al de la intensidad de interacciones, cuyas implicancias poseen entregas, pasiones y compromisos reales y espontáneos. Vid. *Supra*. Figura 3.

Figura 3. Personalización e intensidad en la interacción de la fidelidad

Personalización del servicio	Alta	Fidelidad de Servicio	Fidelidad de doble vínculo
	Baja	Baja capacidad para la fidelidad	Fidelidad al proveedor
		Baja	Alta
		<i>Intensidad de la interacción</i>	

Fuente: Tomado del artículo de Setó Pamies (2003, p. 191). *Fig. 1.* En: Czepiel; Congram; y Sanahan (1987). Elaboración propia.

Vid. Infra. Cap. V. Los resultados que muestran los grados de fidelizaciones y sus valoraciones,⁶⁵ cualitativas y cuantitativas, a partir de los cuadros y gráficas, las cuales contrastan a las hipótesis alternas y nulas de la investigación.

Las relaciones intimadas entre los *clientes internos* y *externos*, se imbrican sistémicamente, pero sin conocerse las reacciones que ocasionan las perspectiva neurológica, inmunológica, neurolingüística, endocrinológica, psicológica, sociológicas, comunicativas y por mercadeo de los productos y servicios bibliotecarios por parte de los usuarios-consumidores de informaciones y documentaciones disponibles en los recintos bibliotecarios, existiendo en ello, causaciones y efectuaciones neuro-sociales, y que para esta representación

⁶⁵ En cuyo abordaje teórico permiten identificar situaciones de convencialidades de entregas personificadas y profundizaciones sobre las intenciones e interrelaciones como las definiciones expuestas por Figuera y Rivero (2006).

(*informe formal*), operaron las seis variables seleccionadas y desde ellas, se auscultaron a través de las relaciones (functor de cruces de variable por las hipótesis alterna y nula: elementos ecuacionales que fueron empacadas y yuxtapuestas, según las ordenaciones-articulaciones-combinaciones propias en las revelaciones que fueron emitidas (valoraciones) contentivadas (contentivas) por las dimensionalidades analíticas y explicativas desde el neuromercadeo de los servicios bibliotecarios. *Vid. Infra. Resultados del Cap. V.*

La presentividad es una ampliación del momento activo-actual, el ya del hoy, que es por su acción misma, por eso es por lo que Amparo Lasén Díaz (2000: 96) expresa que:

En la duración todo llega en el presente. El ahora contiene todos los tiempos, como recuerdos y como expectativa, en el movimiento del devenir. La duración constituye una emergencia continua de novedad, a la vez y continuidad y heterogeneidad. El devenir es una emergencia incesante, el tiempo de la creación continua del presente. El presente real, concreto, vivido forma una duración que comprende también el pasado y el futuro inmediatos. La duración se concibe como un todo indivisible, estático, combinado con la dinámica de sensaciones múltiples y de las acciones en movimientos.

Conviene explicar para comprender que los argumentos aquí esbozados de representación social son maneras semánticas o lingüísticas en las que hay operaciones sistémicas y funcionales desde las perspectivas deductivas (generalidad de las particularidades), inductivas (particularidad de las generalidades), y transductivas (de las particularidades a las particularidades haciendo diferencias) (Ibáñez, 1985; Simondon, 1964; 2009).

En cualquier representación social, hay relaciones inter e intra subjetivas entre sujetos sociales y el entorno societario, de modo que al fijarse una construcción social, articulamos sus definiciones desde el tiempo clásico y cuántico de medidas (ampliamente distinguidas una de la otra, en cuanto a que la medida clásica modifica al objeto, y en la medida cuántica, el sujeto cualifica desde sí mismo al objeto (Ibáñez, 1985; 1994), se describe el tiempo fisiológico-bioquímico-sensorio-motor-social-artificial, hay una ordenabilidad sincrónica y a la vez diacrónica en sus funcionalidad, es decir, una vinculación sistémica molecular celular y mental entre lo neuro-social (Kandel; Jessell; y Schwartz, 1997).⁶⁶ Estos tiempos múltiples de vida (psicomentales-inmunológico-neuronales-endocrinológicos-socioculturales-semánticos), sirven de acicate sobre las articulaciones o integraciones de las representaciones cualitativas y cuantitativas más conspicuos o complejas en el grupo al que pertenece un sujeto o individuo social.

⁶⁶ También intervienen en dicha sistematicidad orgánica, lo psico-inmuno-endocrino. *Vid. Infra., ss., p.* La definición aproximada y descrita *supra* por Paula Fumalora (2017) sobre la *psiconeuroinmunoendocrinología (PNIE)*.

Lasén Díaz (2000: *Introducción p. XV*) nos presenta una explicación conceptuada por las vivencias socioculturales y los entornos en las que hay relaciones múltiples activas y dinámicas, tanto es así que para ella:

Los tiempos sociales corresponden a las experiencias de los tiempos vividos, a la multiplicidad de comportamientos temporales, es decir, a las diversas maneras de adaptarse a las condiciones temporales de la existencia. Pero también expresan las estrategias y las tentativas para soslayar esas condiciones impuestas por los entornos físico, técnico y social en incesante mutilación.

En toda sociedad hay instituciones sociales, familiares, religiosas, académicas, entre otras, entre las que hay finalidades de vida, que se manejan sobre los tiempos para realizar diversas actividades formales e informales en sociedad. Lasén Díaz (*Íd.*) nos sigue ampliando que:

El tiempo así concebido es un instrumento. Determinado en un contexto definido, responde a finalidades específicas. Las unidades temporales son símbolos cognitivos y reguladores, que contribuyen al conocimiento del mundo, a la atribución de sentidos a los cambios y a la regulación de la sensibilidad y de los comportamientos humanos.

Ahora bien, según las condiciones dentro de un lugar, son primordiales a la hora de atraer al cliente-usuario a las bibliotecas, es decir, un

acondicionamiento físico-material en el recinto bibliotecario óptimo y agradable, de este modo se producirá un ambiente gustado, olorizado, imágenes atractivas, limpieza, comodidades ergonómicas capaz de hacer sentir al cliente-usuario, quien además fluyen agradables tratos armoniosos, creándose unos vínculos que gestaran una fidelización activa y permanente con los clientes internos que atienden como bibliotecarios. Es así que el ambiente bibliotecario, se relaciona a nuestras sensorialidades, de tal modo que podemos analogarlo con lo expresado por Celestino Martínez (2015) así:⁶⁷

La atmosfera de una tienda es la percepción de un cliente del ambiente de esta durante su experiencia de compra y está basada, generalmente, en los estímulos recibidos a través de los sentidos relacionados con la vista, el oído, el olfato, y el tacto. La relevancia de estos estímulos dependerá de la actividad, pero diferentes estudios cifran en más de un 50% el número de clientes que tienden a permanecer más tiempo en una tienda en la que la música, el olor y el ambiente les resulta agradable (...) En algunos casos el impacto sensorial es tan profundo, que el cliente llega a asociar ciertos aromas, y determinada música con un producto a marca. Esto es así porque nuestra memoria es capaz de recordar el 1% de lo que tocamos, el 2 % de lo que oímos, 5% de lo que vemos, el 15% de lo que probamos y el 35% de lo que olemos.

⁶⁷ Vid. El artículo: *"Marketing en bibliotecas"*. Disponible en <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/>.

3.6.1.4. Ergonomía y espacialidad edificada

La ergonomía y la espacialidad edificada en las bibliotecas del SIBUDELAS, es un asunto que esta referido al estar en comodidad mental y corporal, vehiculada por libertades que hay circulación de cargas al espacio del estar bibliotecario, como son los acomodos del personal bibliotecario (usuarios-clientes-internos), estudiantes y docentes universitarios que utilizan las bibliotecas (usuarios-clientes-externos).

Entonces para Criado Boado (1996, en Boado y Mañana Borrzas, 2003), las condiciones física-infraestructural de la edificación son muy importantes en el reacomodo y los acondicionamientos con pesos significativos en el espacio internal al edificio que alberga a las personas, pero también, en el espacio external a las edificaciones.

En relación al espacio de carga en los activos (capitalizaciones de valores económicos-financieros de bienes-inmuebles las edificaciones de las bibliotecas y sus mobiliarios (mesas, sillas, mostradores, escritorios, anaqueles y equipos tecnológicos de soporte) ubicación al hacer bibliotecario, ergonómicos y espacialidad física-edificada del SIBUDELAS como institucional-bibliotecaria, con sus servicios bibliotecarios y sus productos materiales, físicos bibliotecarios (objetos-activos), es decir, *“es un activo con soporte físico y de naturaleza material”* (Álvarez Villanueva, 2012: 21).

En este sentido, tales condicionalidades físico-materiales, son influenciadas al vincularse y vehicularse con la “*multidimensionalidad del paisaje/espacio*” (Boado y Mañana Borrazas, 2003: 104), que poseen las edificaciones a lo internos de ellas, hay simbiosis que ocasionan dimensiones en el espacio construido, teniendo el recinto bibliotecario, tres dimensiones diferenciadas de espacialidad, uno, las relacionadas al entorno físico de ubicuidad por maniobrabilidades en los usuarios-clientes que habitan e interactúan como individuos o grupos el estar del entorno social en los que se suscitan interrelaciones entre individuos y grupos de personas que comparten actividades laborales o/y vivencias varias al entorno pensado o simbólico de comprensibilidad y apropiación sobre la naturaleza, en sus artificialidades particulares o colectivas en los activos de conocimientos y saberes (capitalizaciones de RRHH de formación profesional, además de los procesos de formación académicas, son pues *activos intangibles*, . servicios y productos de accesibilidad bibliotecarias (subjetivados) como *activo intangible*, y que está referido a “*todo aquello que no posee presencia corpórea o física y que no está destinado por la empresa -institución u organización-para su venta*” o prestaciones de servicios múltiples (Álvarez Villanueva, *Ibíd.*: 22).

La ergonomía del confort en el estar bibliotecario que se experimenta en determinados espacios edificados, con sus respectivos acomodos sobre la espacialidad de ese estar, con una libertad de circulación de maniobra en determinados estares de habitabilidad hogareña, laboral, escolar, conventos,

presidios, etc., en las que opera una *res extensa* y una *res corpórea* (Martin Heidegger, 2004), esas interrelaciones son socio-humanas, tecnológicas, materiales sobre las que se producen y reproducen los actuares en informaciones y documentos para el contexto institucional universitario.

Las analogías de apegos y manejos ergonómicos del espacio de escenarios como dice Criado Boado y Mañana Borranza (2003) en los que se manejan una diversidad de informaciones y documentos, pero precisamente en los recintos bibliotecarios en los que opera el SIBUDELAS que sirven para reticular que sus acciones sean canalizadas para los usuarios-clientes sean ellos estudiantes, docentes y personal bibliotecario, entre quienes hay convivencias convencionales, con sus dependencia en sus actuares con *decires* y *haceres* de sus estares de espacios constructivos-arquitectónicos. También podemos referenciar a lo expuesto por Gavilan, 2009),⁶⁸ sobre el confort o estado del estar agradable de la espacialidad en determinados recintos, especialmente en una biblioteca.

3.6.1.5. Señalética bibliotecaria ⁶⁹

La señalética bibliotecaria consiste en las identificaciones a través de símbolos o signos, letras, palabras, mapas, entre otras imágenes expuestas en medios de comunicación masiva, específicamente en carteles, vallas, panfletos, trípticos o

⁶⁸ Vid. *Supra*. Cft. En el subpunto 3.2.1.1. *Edificación y espacialidad del estar*.

⁶⁹ Vid. *Infra*. Cap. V. Sobre las señaléticas universitarias.

dípticos, letreros en letras de luces led, lenguajes braille, etc., entre otras maneras para localizar a las bibliotecas, pero también para conocer qué actividades programáticas se realizan las bibliotecas del SIBUDELAS. Una de las particularidades de la señalética, es hacer llamativo y seductor a los usuarios-cliente externos, a las personas con discapacidad visual, localizar donde están ubicadas las edificaciones 808 y 850, pero también señalizaciones que faciliten y ayuden a los usuarios-clientes no universitarios de UDELAS.

Es indispensable para los recintos universitarios el mapear sus instalaciones edificadas con la finalidad permanente de facilitar las localizaciones y locaciones edificadas de las facultades, institutos o centros de investigaciones, administración, y las redes de bibliotecas que las componen. Por ello es que, para las universidades, las señalizaciones son identificadoras de seguridad y localización de suma importancia para que sus usuarios-clientes, tengan facilitamiento sobre las circulaciones verticales y horizontales, cumplimientos de las normativas nacionales e internacionales, buenas señalizaciones, y un eficiente y moderno sistema de vigilancia. Para Gavilán (*Ibíd.*: 6):

La señalización del edificio es un elemento fundamental para la identificación de espacios. Está constituida por todos los elementos de la comunicación visual que facilitan la circulación de los usuarios. La señalización nunca es definitiva, se va adaptando a la reestructuración de espacios y servicios. Existen varios tipos de

señalizaciones: la señalización exterior, que posibilita la llegada a la biblioteca desde la entrada de la Facultad o Escuela o desde cualquier lugar del campus; la señalización obligatoria de seguridad y emergencia propia de los edificios públicos; la señalización institucional que sigue el estilo y la imagen corporativa de la universidad; y la señalización interna de la biblioteca que es la que debemos cuidar especialmente en su diseño y actualización continua. El diseño de la cartelería debe ser atractivo y visible y asegurar tanto la atención al usuario como la homogeneización de la información ofertada, lo que ayudará a la identificación de la imagen corporativa de la Biblioteca.

3.6.1.6. Programaciones bibliotecarias

Las programaciones bibliotecarias son actividades de extensión que se apegan estrictamente al desarrollo de las temáticas académicas, por campos y áreas en saberes y conocimientos, corrientes teóricas, hechos históricos, culturales, tecnologías de las formaciones y las comunicaciones, utilizar los espacios cercanos de las señaléticas universitarias, para colocar promociones de eventos y actividades, relacionadas a las facultades, escuelas y carreras; también a las actividades lúdicas-festivas propicias para la comunidad udelista en la Sede-Panamá.

Las programaciones bibliotecarias son actividades de extensiones que permiten ofrecerles saberes y haceres a los estudiantes, docentes y al propio personal bibliotecario, por ello se hace necesario e importante que las bibliotecas del SIBUDELA, emprenda a difundir a través de los medios masivos de comunicación, como la radio, la televisión, la telefonía móvil por conexiones inalámbricas del Internet con las páginas web, los correos electrónicos, wi-fi, blogs, redes sociales-electrónicos (Facebook, Twitter, Instagram, Snap chat, YouTube, etc.). *Vid. Infra.* Tabla 1. Matriz de variables.

Tabla 1. MATRIZ DE VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES	DEFINICIÓN OPERATIVA	INDICADORES
3.1. Condición sociodemográfica y cultural como usuarios-clientes	3.1.1. Es la caracterización sociodemográfica y cultural poseída por los usuarios-clientes que participan de acuerdos a los roles de los usuarios-clientes (externos-internos) como estudiantes, docentes y personal bibliotecario, los nombres de las bibliotecas en Sede-Panamá, las asistencias según turnos de asistencias, la identificación por sexo y su edad en años	3.1.1.1. Identificación de los sujetos sociales 3.1.1.2. Nombre de las Facultades 3.1.1.3. Nombre de las carreras técnicas 3.1.1.4. Nombre de las carreras de licenciaturas 3.1.1.5. Nombre de bibliotecas que labora 3.1.1.6. Turnos universitarios 3.1.1.7. Sexo 3.1.1.8. Edad
3.2. Situación física ergo-espaciales de las bibliotecas	3.2.1. Son aquellos aspectos físicos factuales valorados por los usuarios-clientes (externos-internos) sobre el estado de las condiciones de la infraestructura edificada, sus mobiliarios, tecnologías, el estar ergonómico espacial climatizado, para el confort por climatizaciones de temperaturas, iluminaciones, olorizados, sonidos, movilidades y circulaciones de maniobras por los usuarios-clientes internos y externos que conviven en los recintos bibliotecarios	3.2.1.1. Edificación y espacialidad del estar 3.2.1.2. Mobiliario bibliotecario 3.2.1.3. Confortabilidad de alojamiento
3.3. Valoraciones socioacadémica del usuario-cliente estudiante	3.3.1. Son aquellas cualificaciones fundamentadas que emite el usuario-cliente de sus sentidos, deseos, intereses y necesidades, las que se relacionan de manera directa e indirecta por sus aspiraciones personales, compromisos de responsabilidad y familiar antes la especialidad académica, obtención de conocimientos y saberes, y atenciones bibliotecarios recibidas u ofrecidas	3.3.1.1. Afianzamientos de conocimiento 3.3.1.2. Disponibilidad bibliotecaria 3.3.1.3. Dominio búsqueda de información 3.3.1.4. Estado anímico del trato

3.4. Valoración socioacadémica del usuario-cliente docente	3.4.1. Son aquellas cualificaciones fundamentadas que emite el usuario-cliente desde sus sentidos, deseos, intereses y necesidades, las que se relacionan de manera directa e indirecta por sus aspiraciones personales, compromisos de responsabilidad y familiar antes la especialidad académica dictada y la obtención de conocimientos y saberes múltiples	3.4.1.1. Intereses para mejorar formación académica 3.4.1.2. Disponibilidad bibliotecaria, 3.4.1.3. Dominio de búsqueda de información 3.4.1.4. Estado anímico del trato
3.5. Valoración técnica del usuario personal bibliotecario	3.5.1. Actitud interpersonal verbal y no verbal de ayuda ofrecida al usuario-cliente en la consecución de consultas en el servicio bibliotecario	3.5.1.1. Alfabetización de usuarios 3.5.1.2. Trato personificado 3.5.1.3. Aplicación de normativa 3.5.1.4. Estado anímico ofrecido
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERATIVA	INDICADORES
3.6. Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios	3.6.1. Consiste en conocer desde los usuarios las necesidades sobre los deseos e intereses de los usuarios-clientes(internos-externos) que están relacionadas con el rendimiento académico, asistencias y fidelizaciones con las bibliotecas, las ergonomías, espacialidades y circulaciones al estar de las edificaciones, señaléticas de localizaciones bibliotecarias y las existencias de las programaciones bibliotecarias y actividades publicitadas a través de los medios de comunicación	3.6.1.1. Sentidos clientelares 3.6.1.2. Mejoramiento académico 3.6.1.3. Asistencia rutinaria y apego a bibliotecas 3.6.1.4. Ergonomía y espacialidad 3.6.1.5. Señalética bibliotecaria 3.6.1.6. Programaciones bibliotecarias
FUENTE: Basada en las definiciones conceptuales y teóricas, según variables independientes y dependiente. Elaboración propia.		

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO Y TECNOLÓGICO

4.1. Metodología estructural al análisis teórico-técnico¹

Esta investigación de neuromercadeo de los servicios bibliotecarios en las dos bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS, es una perspectiva que contempló la búsqueda ofensiva y conspicua de solución, pues de ella misma emana, las diversas maneras resolutoras a la problemática visible y evidente, que es el bajo consumo de los productos bibliotecarios, materiales de uso, equipamiento, tecnologías informatizadas y de conexiones con las TIC, servicios personalizados por parte del personal bibliotecario, cultura del servicio por usabilidades dados por los clientes internos (personal bibliotecario) hacia los clientes externos (estudiantes y docentes).

Este planteamiento en cuestión, requirió darle un ordenamiento objetivo-material y subjetivo del *objeto de estudio*, robusteciendo y remarcándose para consigo mismo aquellas miradas *representacional* y la presentividad en sus *presentaciones* (Ibañez, 1985), sobre la estructura de la presente investigación, que estuvieron basadas en el presente estado de la cuestión o situacional (Calderón Pimentel, 2013), sobre las que se arguyeron desde las perspectivas neurológicas, sociológicas, comunicacionales y bibliotecológicas, de modo en cuya explicación metodológica linearidad o linealidad en sus alcances teóricos por aproximación a las vivencialidad intercompartidas, comportadas por sus

¹ Vid. Calderón Pimentel (2013). “*Estructura metodológica general*”, p. 213. En *Deserción y no deserción universitaria...* y ss., pp. Disponible en <https://eprints.ucm.es/22261/>.

concepciones y acciones, sean ellas sociales, culturales, grupales, personales, institucionales universitarias.

Las perspectivas neuronales influyen directamente en las cuestiones sociales y viceversa como estas influyen a las neuronas, es decir, en cuanto a que podrán darse comportamientos idóneos o verosímil, relacionados a los sentidos, gustos subjetivos,² intereses y necesidades que serán recolectadas o registradas por el instrumento técnico de la Encuesta. *Vid. Infra. Anexo VII. Cuestionario de la Encuesta de Neuromercadeo.*³ Sobre este instrumento técnico se esgrimieron las valoraciones tanto subjetivas como objetivas, de las que provinieron los factores adscritos que están imbricados en los códigos genéticos y sus respectivas funcionalidades micro-macro-moleculares cuyas reactividades sensores-motoras son parte del sistema nerviosos central humano, pero también, las adquiridas por las reactividades de vida, que se asocian de manera multi-molecular con el hecho de la artificialidad culturas, es decir, sobre las cuestiones aprendidas en el contexto de sociabilidad external producida por las convivencias del vivir social, y sus respectivas complejidades o simplicidades que adquiere en cualquier sujeto social hablante, es una condición objetual universal aceptado en cualquier ser vivo, pero muy particularmente en el ser vivo

² Se refiere el asociar gusto papilas del sabor con agrados o desagradados, con el gusto electivo preferencial. Por ello, es que tomamos esta acepción del significado, para hacer cualificaciones inobservadas, inmateriales o intangibles reguladas por propósitos de enculturación, los que a su vez fijan pautas basadas en la estructura familiar y sus valores de logros a corto, mediano y largo plazo.

³ Sirvió para registrar y recolectar las valoraciones emitidas por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario.

hablantes, con sus atributos-adscritos de codificaciones aloplásticos biofísico químicos y neuronales, y por el otro lado, por sus atributos-adquiridos socioculturalmente por codificaciones homoplásticas.

Devienen pues de las mezclas de las cuestiones socializadas están adscritas contemplara una perspectiva totalizadora u holística, que relaciona en lo posible las circunstancias reactivas que experimentan los sujetos sociales, desde el pensamiento mismo que tiene un origen objetivo en la manera de representarse, pero no en su vivencialidades de la vida social, en donde las conjunciones moleculares-neuronales están en la vida biológica, químico, fisiológica en los sujetos humanos, y las relaciones *intra* e *intersociales* en las que ocurren las relaciones sociales y culturales relacionadas al consumo de los productos bibliotecarios, entre otros factores causales que intervienen, en tales procesos.

Esta investigación cuenta con seis (6) variables explicativas, de las cuales, cinco (5) variables están descritas en sus significantes y significados conceptuados y operativizada en descriptores que despliegan una variabilidad de acotación directa e indirecta con cada una de las *variables independientes*;⁴ las relaciones desde el *Funtor de cruces de variables e hipótesis*, fue con la

⁴ Se denominan las definiciones conceptuadas, que les dan nombre a través de las etiquetas dadas a conocer a las respectivas variable independiente. *Vid. Supra. Cap. II.*, sus ampliaciones conceptuales y teóricas, de las cinco (5) variables independientes (VI_{1, 2, 3, 4, 5}).

denominada *variable dependiente*,⁵ que posee una definición conceptual-teórica, existiendo en procesualidades concomitantes por sus propias operatividad como variable, emergieron en estas relaciones con la variables independientes, y viceversa que en sus estados de relaciones como efectos, en que fueron descritas, analizada y explicadas, según los cuadros y algunas gráficas que permitieron representar desde las imágenes-estructurales, sobre las contrastación que vislumbraron, facticidades, latencias, efervescencias, ansias, animosidades, motivaciones, entre otras reacciones que están ancladas en la memoria y sus pensamientos, como lectores o estudiosos sobre los que se explicitan sus deseos, intereses, gustos, necesidades, etc.

4.1.1. Criterios metodológicos y praxeológicos

Los criterios metodológico, permitieron ajustar aquellos elementos constitutivos al presente objeto de estudio, es decir, asidos o sujetos a las variables que les dan forma y sentido al objeto material o unidad de análisis y sus categorizaciones que proveen las sustancias epistémicas descriptoras que accedieron al conjuntamiento de los conceptos en cuya contentividad teórica conlleva a diversificarse en sub-operaciones que componen de manera categorial los sustratos teóricos que fueron conforman metodológicamente en el corpus teórico;⁶ también, se describe y aplican los métodos cualitativos y

⁵ Se denomina a la definición conceptuada, que le da nombre a través de la etiqueta dada a conocer por la variable dependiente. *Vid. Supra. Cap. II.*, su ampliación conceptual y teórica. Y, en el *Cap. V. 5.2. Neuro mercadeo de los servicios bibliotecarios*, y de la variable dependiente (VD₀).

⁶ *Vid. Supra. Cap. III. Marco conceptual y teórico. Tabla 1. Matriz de variables.*

cuantitativos que se aplicaron a través del instrumento técnico de la encuesta en esta investigación.⁷

4.1.1.1. Aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos

Como plantea Eduardo Bericat (1998: 106), existe una estrategia metodológica la incorporación de la complementariedad de las valorizaciones en una *lógica de distinción propia*, de allí que se ajuste de la realidad real a las aplicaciones artificial (fiscalista) del método cualitativo (A),⁸ y la integración desde la representación del método cuantitativo (B),⁹ con relación a las estadísticas que emanaron de las valorizaciones en los actores sociales, objeto de estudio. *Vid. Supra. Cap. III. Marco teórico conceptual.*

Nos sigue planteando Bericat (1998: 108) que:

Los métodos por combinación se basan en la idea que el resultado obtenido en una investigación que aplica el método A–Cualitativo– puede perfeccionar la implementación de algún componente o fase de investigación realizada con el método B–Cuantitativo–, logrando así incrementar la calidad de los resultados a obtener –u

⁷ *Vid.* En este mismo *Cap. IV. Marco metodológico y tecnológico.*

⁸ Para darles legitimización científica, hemos incorporado a este método, las argumentaciones emitidas por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, pertenecientes a UDELAS. *Vid. Supra. Cap. III. Figura 3.*

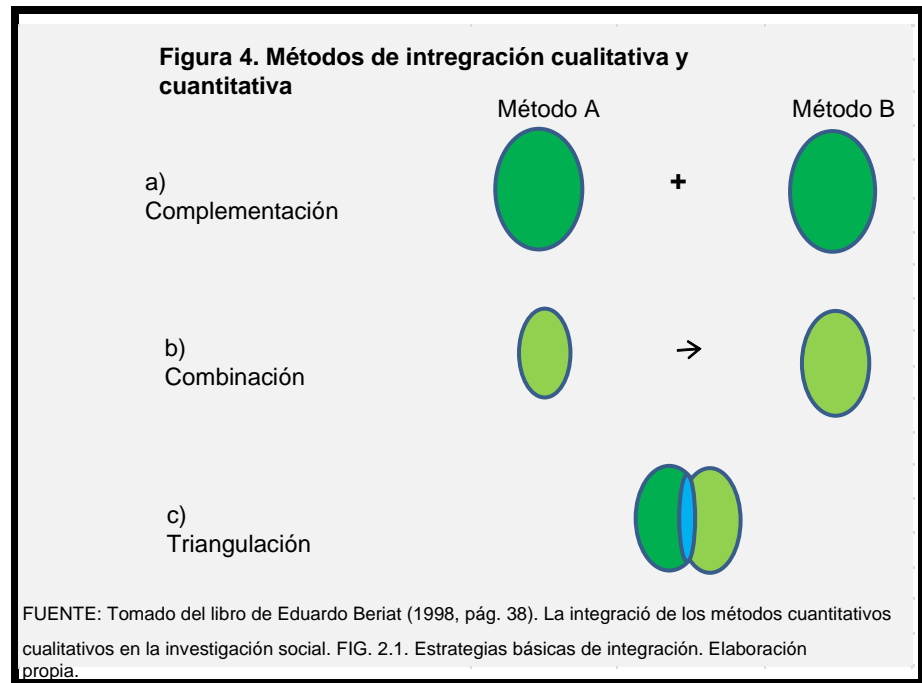
⁹ Incorporamos las expresiones frecuenciales desde las estadísticas descriptivas, según las argumentaciones emitidas por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, pertenecientes a UDELAS. *Vid. Infra., ss., pp. Figura 3.*

obtenidos– por este último. El resultado de A se emplea como input para potenciar B, cuyo output constituye la finalidad – contrastadora– de la investigación.

Es claro entonces la intención que se aplicó en la presente investigación, es decir, en su aplicabilidad ex–profesa por la integración del método cualitativo y el reforzamiento en las contrastaciones numerarias por el empleo del método cuantitativo, en este aspecto en la Figura 4, se observan al método A integrado al método B, y viceversa la integración del método B al método A,¹⁰ lográndose hallazgos interesantes a los *porqués* de las bajos consumos por parte de los usuarios-clientelares y sus respectivas incrementaciones en las bibliotecas del SIBUDELAS.

En esta integralidad por combinación del método A y el método B, y viceversa en donde ambos métodos permiten las contrataciones de las hipótesis de trabajo. Tanto es así, que cuando se contraste a las hipótesis alterna y nula, según los métodos cualitativos y cuantitativos, en su verificación en tanto a que: *“si una hipótesis puede ser contrastada con metodologías independientes, por ejemplo, cuantitativa y cualitativamente –cualitativa o cuantitativamente–, también podremos aumentar nuestra confianza en su veracidad”* (Bericat, 1998: p. 38).

¹⁰ Bericat (1998, p. 108): nos expresa que: *“existe, por tanto, un vínculo metodológica entre ambos –método A y método B– una estricta combinación de métodos. La fortaleza de un método son utilizadas para compensar las debilidades propias del otro”*.



Para el establecimiento de las relaciones particulares, están los expresares personales o de manera individual, pero que en el fondo obedecen a sus *haberes previos como ser social* (Derrida, 1989; Heidegger, 2004),¹¹ que son neurológicos-sociales (bio-físico-químicos-reactivos-moleculares-sensorio-motor-adscrito-social-adquirido) expresados por sus comportares *connotativos* y *denotadores* como actores sociales, en cuyos juicios manifestativos, implican alcances en sus valoraciones coincidentes o disímiles o complejas, en tales interrelaciones y combinaciones consecuentes o inconsecuentes, puesto que se auscultaron una serie de atractores ocultos por las obviedades o invisibilizados por las otredades que distraen con sus multiplicidades simbólicas

¹¹ Vid. En el libro de Derrida: *La sociedad de los individuos*. Y, en Heidegger: *El ser y el tiempo*.

y coloridades exaltantes y exitantes (Bericat, 1998; Heidegger, 2004 y 1999; Kandel, Jessell y Schwartz, 1997; Metzger y Donaire 2007; Key, 1986; Mortensen, 2014; Bourdieu, 1985, 2000 y 2006; Baudrillard, 2001; y Wittgenstein, 1994).¹²

Y en vista, que su incrementalidad del consumo de los productos y servicios bibliotecarios dependió de los compromisos, responsabilidades, intereses y deseos por parte de los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, tomándose el estado de situación, por lo que es al decir de Heidegger (1999: 50): *“una determinación de la ocasionalidad es la actualidad – o si se quiere el hoy–, el estar–siempre, el demorarse-siempre en el presente, siempre el propio”*, por lo que hay un pensamiento activo y al mismo tiempo pasivo, por el cual se auscultó desde las estrategia de neuromercadeo, están alojadas en alojadas en las zonas neurológicas cerebrales que están dispuestos y sirven para encenderse y con ello seducir y persuadir con las piezas objetivas-fácticas y subjetivas-sublimadas por las acciones que amalgaman la proactividad y propositividad en los usuarios-clientelares –estudiantes, docentes y personal bibliotecarios– (Heidegger, 1999; Kandel, Jessell y Schwartz, 1997; Metzger y

¹² En definitiva hay una efervescencia molecularizada entre los elementos bio-físico-químicos y los elementos sociales-vivenciados, que dan las bases neurológicas a los sentidos humanos y las escogencias –por albedrio– sobre las muy particulares formaciones sociales-culturales-artificiales, y que ocasionan al pensamiento formas únicas de fusiones e imbricaciones de lo neuronal-social-social-neuronal (simbiosis sistémica de input-output y de output-input).

Donaire, 2007; Mortensen, 2014; Bourdieu, 1985, 1997; 2000; y 2006; Key, 1986; Berger y Luckmann, 1999; Lasén Díaz, 2000; Grijelmo, 2000).

Ahora bien, este *explicandum* del *explicare* (al decir de Popper, 1982ab),¹³ está fundamentado previamente por el diseño metodológico de investigación y la producción y recolección de los datos primarios que fueron expresamente sujetos (o asido) a la *unidad de análisis*, la que permitió estructurar en la presente estructura teórica-conceptual de categorías genéricas y para los efectos descriptores en esta investigación, se denominaron en forma de variables que dan a conocer nominaciones de las actitudes, comportamientos, aspectos físicos materiales, los actores o sujetos sociales (Bericat, 1998; Kerlinger, 2004; Rojas Soriano, 1999; Gaitán y Piñuel, 1998; y Bourdieu, 1997) en los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, quienes participaron de los procesos activos, dinámicos que incumben en historicidad, ocasionalidad en la actualidad del estar, para ello, nos intertextualizamos al decir de Heidegger (1999: 50) cuando se expresa que: *“Una determinación de la ocasionalidad es la actualidad, el estar-siempre, el demorarse-siempre en el presente, siempre el propio. (El existir histórico, su presente. Ser en el mundo, ser vivido por el mundo; cotidianidad-presente)”*.

¹³ Son aquellas categorizaciones empleadas por Karl R. Popper (1982ab) para dar a conocer los elementos constitutivos de las cosas, en los que hay intermediación lingüística por parte del investigador, quien las ha de representar según factores objetales sobre las cosas u objetos, fenómenos y cuestiones sociales simples o complejas, sobre los sujetos sociales.

La vivencialidad en los actuares y sus valoraciones abiertas o cohibidas en los actores o sujetos sociales,¹⁴ quienes explicitaron tendencias que fueron diseñadas y luego recolectadas desde el instrumental técnico de la encuesta aplicada, según las variables, basados por punto de mediación de medidas de las hipótesis de trabajos (alterna y nula),¹⁵ esos decires o expresares contundentes, permitieron conocer sus sentidos gustados sobre los que había intereses, deseos y necesidades explicitadas en las respuestas vía la encuesta aplicada, hubo *intrínquilis mentís* sobre el que por sí solos desvelaron lo estudiantes, docentes y personal bibliotecario, lo que sienten por sus carreras universitarias, sus estudios y consultas en la bibliotecas, las atenciones recibidas y también dadas por ellos como actores sociales.

Para ampliar y amplificar estos resultados desde la representación del neuromercadeo, sin duda alguna que está precedida por las cuestiones bio-fisiológica en el cerebro humano,¹⁶ en donde se detallan las evidencias del hecho social y académicamente investigado en este *Cap. IV*. Fue necesario

¹⁴ En la ocasionalidad del presente, los actores o sujetos sociales racionalizaron comprensivamente las internalidades y externalidades sobre las facticidades de las cosas y sus efectos en satisfacciones e insatisfacciones sobre lo ya-interpretado y público, es decir, por categorías del existir preconsciente, y que es llevado por el haber previo, que al decir de Heidegger (1999: 50) es como: *“Ontológicamente la actualidad supone: el presente del ahora –que es concienciación presentiva–, el uno, el estar con los demás, con los otros; nuestro tiempo”*.

¹⁵ Vid. Esbozó en este presente *Cap.*, su enmarcamiento y desarrollo metodológico y técnico. Y, además se aplicó su descriptor hipotético en su *Cap. I* en el subpunto: 1.4.1. *Hipótesis de trabajo*, específicamente con el subpunto: 1.4.1.1. Hipotesis alterna (h_a), y el subpunto: 1.4.1.2. Hipótesis nula (h_o). Vid. También al respecto a Kerlinger, 2004.

¹⁶ Es la perspectiva neurológica de reactividades electro-químicas de los sentidos humanos. Mientras que la perspectiva social, es la explicación sociológica de las relaciones en los comportamientos humanizados por cultura y sociabilidad. Ocurrendo una simbiosis molecular sistémica neuronal y social.

previamente dotar a las seis variables en cuestión de flexibilidad representativa sobre la realidad social, es decir, alongando (elongación o estiramientos) y apegada a los criterios de subjetividad-objetividad investigativa de representación social, por lo que hay inflexibilidad metafórica o lingüística para dar cuenta de la realidad, cualquier intento fanático de científicidad, sin incurrir por exacerbar al error sesgado, puesto a que la realidad no se puede encorsetar ni metodologizar por intermedios de métodos fríos e instrumentales artificiales, a ello son pues las interpretaciones (aloplásticas y homoplásticas desde la hermenéuticas propias e impropias sobre las objetividades y subjetividades dadas a los contenidos de los hechos materiales y sociales de la realidad vivida y semantizadas por las transmisiones de los lenguajes y representaciones textualizadas, a este respecto el lingüista Louis Hjelmslev (1971: 12), nos plantea que:

El lenguaje no es un mero acompañamiento eterno. Tiene sus raíces en lo más profundo de la mente humana (lo neuro-social), tesoro de recuerdos heredados por la tribu y el individuo, conciencia vigilante que recuerda y avisa. Y el habla es el signo distintivo de la personalidad para bien o para mal, el signo distintivo del hogar y de la nación, el título de nobleza del género humano. Tan indispensable se encuentra el lenguaje ligado a la personalidad, al hogar, a la nación –a la universidad, al trabajo, etc.–, al género humano, y a la vida misma, que a veces podemos

sentirnos tentados de preguntar si el lenguaje es un mero reflejo de eso o simplemente, todas esas cosas.

Para los efectos propios en esta investigación, seguimos esgrimiendo algunos considerandos fundamentales, desde la perspectiva del lenguaje manifestadas por Hjelmslev (1971, *pp.* 12-13) al expresar que:

Así considerado, e incluso cuando es objeto de ciencia, el lenguaje deja de ser un fin en sí mismo y se convierte en un medio: medio de un conocimiento cuyo objeto principal reside fuera del propio lenguaje, aun cuando sea el único camino para llegar hasta ese conocimiento, y que se inspira en hechos extraños a éste. Se vuelve, entonces, el medio de un conocimiento trascendental y no el fin de un conocimiento inmanente.

Sin embargo, la representación social, esta amalgamada por esos elementos sociales, y construida en la presente investigación, por los elementos constitutivos que son anexactos (explicaciones abiertas) y al mismo tiempo transductivas en reflexividad, es decir, en cuanto a que puede haber completitudes o incompletitudes (Gödel, 2006. *Apud.* Ibáñez, 1985; 1994) u otros aspectos sustanciados por certidumbre o incertidumbres (Heidelberg, *Apud.* Ibáñez, 1985; 1994) en las que se hilvanan aproximadores valorativos amolados por contenidos y expresiones de intereses por parte de los actores sociales (Bericat, 1998; Hjelmslev, 1971; Ibáñez, 1985; 1994; 2002; Gaitán y Piñuel,

1985; 1999; Vázquez Ferreira, 2009; 2005; Simondon, 1964; 2009; Heidegger, 1999; 2004; y Thomson, 2002).

4.1.2. Formalismo taxonómico capitular

La presente tesis de maestría posee una portada central con los logos de la Universidad de Panamá, la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, la Facultad de Humanidades y el Departamento de Bibliotecología; título de la tesis; nombre de la autora de la tesis; nombre del profesor asesor; ciudad y año en el presente curso. También tiene una contraportada con los logos de la Universidad de Panamá, la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, la Facultad de Humanidades y el Departamento de Bibliotecología; título de la tesis; nombre de la autora; nombre del asesor; ciudad y año. Las dedicatorias; y los agradecimientos.

La estructura taxonómica del *Índice general* que se organiza y ordena las informaciones contenidas en la presente tesis de maestría, bajo nomenclaturas de los *números arábigos* de un (1) dígito hasta cinco (5) dígitos. *V.gr.:* 1., 2., 3., 4., 5... n; los *números romanos* de un (1) dígito hasta tres (3) dígitos. *V.gr.:* I, II, y III... n. Los *Anexos* e *índices* de cuadros, figuras, flujogramas, gráficas, organigramas y tablas (basados en las características, normas internacionales y las nacionales que utiliza la Contraloría General de la República de Panamá en las representaciones visuales que coadyuvan a las comprensiones textuales (Contraloría General de la República, 1999); se reitera los usos y aplicaciones de

citas e intertextualidades dentro del texto de la tesis, evidenciándose las referencias a los autores de libros o en hemerografías, documentos de instituciones públicas o privadas, webibliografías en páginas del web-site de la Internet; también se agregan, las citas al pie de páginas con sus numeraciones alzadas, mismas que permitieron ampliar y amplificar desde las explicaciones al presente texto central, según los usos de requisitos y normas del sistema de la Asociación Americana de Psicología (APA, 2010; 2002), citándose sus formas diversas ediciones de los últimos años, de modo que aparecerán en distintas formas, pero siguiendo los parámetros del sello de APA; también se incorporó en esta investigación, ampliaciones textuales de autores referenciados, pero también los aspectos teóricos amplificados en las explicaciones dadas en los contenidos (o contentivas) a través de los usos de los *latinazgos* en el corpus textual, las citas al pie de páginas o números alzados en la presente tesis de maestría: *Apud.*, *Cap.*, *Cfr.*, *Etc.*, *Ibíd.*, *Íd.*, *Infra.* *Ob. cit.*, *Ob. cit. Supra.*, *Vid.*, *Vervi gratie* o *v.gr.*, *ss.*, *pág.*, *pp.*, *p.*, otros;¹⁷ la *Introducción general* que *supra* se desarrolló y explicó sucinta y reflexivamente sobre el contenido en esta tesis.

4.2. Muestreo aleatorio simple

El estadístico se realizó ex-profesamente, es decir, el muestreo aleatorio simple *adaptándose a las características del objeto de investigación, como fue su*

¹⁷ *Vid. Supra.* En Abreviaturas y Acrónimos.

encuadre, los presupuestos epistémicos, metodológicos y tecnológicos utilizados para esta investigación, se utilizaron autores como Karl Popper (1982a y 1982b) Jesús Ibáñez (1985; 1994); Gaitán y Piñuel (1998 y 1999), Kendal, Jessell y Schwartz (1997); Bourdieu (2001 y 1997), Mezger y Donaire (2007); Grijelmo (2000) Rojas Soriano (1999), los que los empalmaos desde la perspectivas genética-moleculares en las cuestiones neurológicas, pues se vinculan a las aloplásticas y las homoplásticas, basada en el dispositivo mano-herramienta ligado por facticidades (o hechos dimensionados) en las funciones técnicas y tecnológicas desempeñadas por los usuarios-clientes internos y los usuarios-clientes externos (estudiantes, docentes y personal bibliotecario), como nos los expresa Leroi-Gourhan (1970), sobre los hay en estos proceso vinculados a las formaciones, los estudios y las consultas para las cuestione académicas de los actores antes mencionados (contenidos textuados de los productos bibliotecarios);¹⁸ y la otra, que es lingüística (o semiótica), está basado en el dispositivo cara-lenguajes por sentires-decires opinaticos y valoraciones cualitativas (por expresiones),¹⁹ ejercidas desde el pensamiento neurológico y las respectivas sensaciones humanas.

¹⁸ Son al decir de Leroi-Gourhan (1970), aquellos saberes socioacadémicos y técnico –saberes-haceres-práxicos académicos y laborales–. *Apud.*, Ibáñez (1985). *Vid. Supra. Cap. II., e Infra. Cap. IV.* Descripción, análisis y explicaciones de los resultados arrojados por la *Neuroencuesta de los servicios, productos y tecnologías bibliotecarias*.

¹⁹ Leroi-Gourhan, *ibíd.* A la anterior cita al pie de página o número alzado.

El Muestreo aleatorio simple (MAS) como método cuantitativo adquiere valor comprensivo en cuanto a que este se fundamenta en las variables teóricas ampliamente definidas en esta investigación, para ello, hay una intermediación de sucesos discriminados, es decir, hay elementos categoriales que caracterizan a dicho objeto de estudio, es decir, que la realidad social y académica y laboral ocurrida por las experiencias vividas por los actores sociales estudiantes, docentes y personal bibliotecario que conviven realizando roles diferenciados, pero articulados y complementados en un proceso académico formativo, cultural e institucional, entre sí: estudiantes-bibliotecarios / docentes-bibliotecarios / bibliotecarios-estudiantes / bibliotecarios-docentes, existiendo relaciones *intra-inter-neurovaloracionales*, con altas, medias y bajas gradaciones escalares cualitativas-likertianas sobre las satisfacciones e insatisfacciones, entre otras cualificaciones que se esgrimieron y analizaron (Creswell, 2008; Likert, 1932).²⁰

El MAS, tanto las homogeneidades como las heterogeneidades son elementos activos en las relaciones sociales, académicas y laborales, es decir, que por un lado las homogeneidades entre los estudiantes universitarios, en cuanto a edades parecidas, carreras según facultades, hay también entre otros actores sociales disimiles en cuanto a los roles desempeñados, es decir son

²⁰ Las emisiones de los actores sociales, se fundamentan en las valorizaciones contentivas que están imbricadas por situaciones de enculturaciones grupales y personales, en donde los significantes y significados están estrecha o lejanamente entre cada una de las variables con la variable dependiente, y a su vez, la variable dependiente con cada una de las variables independientes, auscultándose en este proceso, huellas o trazabilidad por dichas valorizaciones de los actores sociales. *Vid. Infra.* Anexo VII. Cuestionario de la Encuesta de Neuromercadeo.

docentes, y también están los profesionales de las bibliotecologías prestadores de servicios a los usuarios clientes, que son los estudiantes y docentes que laboran en UDELAS. De allí que para estos tres (3) actores sociales las actividades realizadas son muy diferenciadas, en cuanto a comportamientos, actitudes, conductas; sin embargo, hay factores que son coincidentes en las finalidades de alcances, desarrollar objetivos-metas dentro del claustro universitario, y allá afuera en la sociedad, en lo laboral, granjeándose un destino profesional y técnico en base a los conocimientos adquiridos. La perspectiva desde el neuromercadeo es abrir y sentir a los sentidos, logrando interesar a que los usuarios-clientes en cuestión.

Este MAS, se ajustó y aplicó a la naturaleza y característica que posee esta investigación. Con el uso de este muestreo, se determinó el universo local,²¹ es decir, tomando en cuenta que la presente investigación se realizó en la Sede-Panamá de UDELAS, en cuanto a que posee el mayor número de estudiantes matriculados en pregrados y grados en las cuatro facultades, un mayor número de docentes que dictan docencia, y el mayor número del personal bibliotecario que laboran en las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

Para su desarrollo se empleó una descripción factual-objetiva, el análisis y explicación envuelta por las perspectivas teóricas, los métodos cualitativo-

²¹ *Vid. Supra. Cap. II.* Para el cálculo de la muestra, fue tomado de los datos estadísticos oficiales de UDELAS, en los cuales la matriculación de los estudiantes a nivel nacional, según el segundo semestre de 2017. Cuadro 1.

cuantitativo en relación a los datos empíricos recolectados a través de la entrevista estructurada (encuesta o neuroencuesta) que nutren abiertamente de representaciones sociales al ámbito y acotación de la realidades bibliotecaria acontecidas en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) y al Sistema Integrado de Bibliotecas de UDELAS (SIBUDELAS).

El énfasis en la perspectiva de análisis, se fundamentó en lo *cualitativo-cuantitativo*, ello conllevó de manera intencional a centralizar y focalizar directivamente los contenidos y expresiones desde los lenguajes y sus respectivos sentires neurosociales, sobre los que se destacaron las causales (*causores*),²⁴ en donde a las seis (6) variables,²⁵ en donde se refieren al continente del cuerpo humano (cerebro-extremidades físicas corpóreas que comprenden lenguajes que traducen e interpretan las: actitudes, posturas, posiciones, disposiciones, portes, gestos, etc.) como ser vivo-humano que son adscritas por su biología-molecular (Ibáñez, 1985: 1994),²⁶ y luego lo efectual-reactiva que es adquirida en la molaridad-socialización-humanizada por las

²⁴ Significa que hay una génesis causal que se convierte en una acción específica o múltiple de hechos o factor(es) o situación(es) o condición (es), etc.

²⁵ *Vid. Supra. Cap. II.* Marco conceptual y teórico. Variable independiente y dependiente. Y, las causas por consecuencias dialécticas y al mismo tiempo dialógicas en los efectos de las variables independientes con la variable dependiente y viceversa (causores-efectores-efectores-causores (Alemán Pardo, 1996. Citando a Strawson, 1969; Pinker, 2001).

²⁶ Son las causas-origenes (o causores) en las composiciones de funcionalidad y sistematicidad biológica, adscritas en su biologicidad (aloplásticas) como ser vivo (Bertalanffy, 2009; Ibáñez, 1985; Kendal, Jessell y Schwartz, 1997); Mezger y Donaire, 2007; Mortensen, 2014; Sanabria, 2002).

normatividades culturales (*Ibíd.*),²⁷ y que como efecto en estado de reversibilidad que en sus efectores-causores por socialización hacia las conductas de tipos molar-molecular-biológico produciéndose las comprensiones y conductualidades en los sujetos sociales (Sanabria, 2002).

Es pues el proceso de ordenación, articulación y complementación, en donde se identificaron los comportamientos y conductas que se desarrollaron amplia y amplificadamente a través de tales acciones *denotativas* y *connotativas* por *contenidos* y *expresiones*, es decir, en donde se determinó y luego seleccionó y especificó a los estudiantes, docentes y personal bibliotecarios y la institución universitaria de UDELAS a través del SIBUDELAS. En este aspecto, incorporamos al análisis lo expresado por Sanabria (2002: 29) así:

El propósito del análisis molecular de la conducta es determinar los factores que fortalecen o debilitan una respuesta (Skinner, 1938).²⁸

La fuerza de una respuesta corresponde a su probabilidad de ocurrencia: decimos que una respuesta es fuerte, si su ocurrencia es altamente probable, o que es débil si es poco probable.

²⁷ Son los efectos-reactivos (efectores) sobre las composiciones de funcionalidades y sistematicidades sobre las cuestiones sociales, comunicacionales, informacionales, documentales es adquirida en su socialización (homoplásticas) en sus comportares conductuales como ser social-humano (*Ibíd.*, a los autores citados en la anterior cita al pie de página o número alzado).

²⁸ *Apud.* Sanabria (2002), en Skinner, Burrhus Frederic (1938). *The behavior of organisms*.

4.2.1. Universo poblacional del neuromercadeo bibliotecario

La presente representación social, estableció en su *objeto de estudio o de investigación*, la perspectiva científica, que fue determinar el ámbito de la institucionalidad universitaria de UDELAS en la Sede-Panamá, tomándose sus especificidades a través de las *unidades de análisis*, como fueron sus actores sociales (*estudiantes, docentes y personal bibliotecario*), bibliotecas AMF y JRE pertenecientes al SIBUDELAS.

Para ello, se escogió como universo poblacional a los *estudiantes universitarios* matriculados en las cuatro facultades, específicamente en el segundo semestre de 2017, con un total de 3.872 estudiantes universitarios matriculados en la Sede-Panamá;²⁹ para completar este universo, se escogieron a los *docentes universitarios* que dictan clases en las cuatro facultades, según el primer semestre de 2017,³⁰ con un total de 576;³¹ y también, se escogieron para completar el universo en mención, al *personal bibliotecario* que labora en las dos (2) bibliotecas del SIBUDELAS de la Sede-Panamá, es decir, se tomó a ocho (8) funcionarios que laboran ejerciendo las funciones técnicas bibliotecarias, en las bibliotecas AMF con cinco (5) funcionarios; y en biblioteca

²⁹ Vid. *Supra*. Cap. II. Cuadro 1 y Cuadro 4.

³⁰ Vid. *Supra*. Cap. II. Cuadro 2.

³¹ Dado la importancia sobre los datos oficiales del número de docentes que laboran en esta institución universitaria no están actualizados a la fecha presente de 2018 en la Sede-Panamá de UDELAS. Ante este aspecto, hemos utilizamos los datos elaborado por la Dirección de Planificación Universitaria. Departamento de Estadística de UDELAS.

JRE con tres (3) funcionarios.³² La sumatoria de los *estudiantes*, *docentes* y el *personal bibliotecario*, los que arrojó un universo poblacional de 4.456.³³

Basados en los criterios supra esbozados, se afianzó el muestreo-estadístico seleccionado a través del MAS; tanto es así que, el mayor número de encuestados le correspondió a 241 estudiantes universitarios matriculados en las cuatro facultades, según sexo, turnos de asistencias y edades para el segundo semestre de 2018;³⁴ la otra parte de la población seleccionada, correspondió en la aplicación de 16 encuesta para los docentes universitarios;³⁵ y por último, se aplicaron cuatro (4) encuestas al personal bibliotecario,³⁶ es decir, a dos integrantes de la biblioteca AMF ubicadas en el edificio 850 y a dos integrantes de la biblioteca JRE en el edificio 808 del SIBUDELAS de la Sede-Panamá, sumando un total de 261 encuestas para igual número de sujetos encuestados en la Universidad Especializadas de la Américas (UDELAS). *Vid. Infra*. El subpunto: 4.2.2.4. Desarrollo y cálculo de la muestra. / 4.2.2.5.1. Formula y calculo de la muestra ajustada.

³² *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 3.*

³³ *Vid. Infra*. Subpunto: 4.2.2.3. Tamaño muestral.

³⁴ *Vid. Supra. Cap. II*. Se toma como línea de base muestral a los 3.872 estudiantes, matriculados en la Sede-Panamá de UDELAS, según el segundo semestre de 2017. Cuadro 1.

³⁵ Para ello, se tomaron por aproximación e inferenciación los datos oficiales de UDELAS, sobre el número de docentes a nivel nacional, de los cuales 576 dictan clases en la Sede-Panamá, según primer semestre de 2017. *Vid. Supra. Cap. I. Cuadro 2.*

³⁶ Ocho (8) funcionarios del SIBUDELAS que laboran en la Sede-Panamá. *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 3.*

4.2.2. Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra, en esta investigación de neuromercadeo bibliotecario, empleamos de manera ex-profesa al Muestreo Aleatorio Simple (MAS), que consistió en tomar al azar, es decir, que las probabilidades de escogencias fueron aplicadas según las disposiciones y cooperaciones de los tres actores sociales, quienes gustosamente convinieron con el coordinador-encuestador a cumplimentar desde la autoadministración del cuestionario por parte de los interlocutores participantes en la encuesta de neuromercadeo.

Dado el universo poblacional, se procedió a la aplicación de la fórmula para el cálculo de la población muestral, en cuanto a que las características poblacionales se ajustaron a los requerimientos y las necesidades incrementales del consumo de los productos y servicios bibliotecarios ofrecidos por las biblioteca AMF y la biblioteca JRE, pertenecientes al SIBUDELAS en la Sede-Panamá, segundo semestre de 2018, y ubicada en Albrook en el corregimiento de Ancón, en el distrito y provincia de Panamá.

4.2.2.1. Criterios de inclusión

Para ello, se escogió y determinó a los actores sociales, llámense: estudiantes, docentes (clientes externos) y personal bibliotecario (clientes internos), es decir, tomando en cuenta que los estudiantes matriculados asisten y desarrollan su rol socioacadémico según carreras (de pregrados o técnicos y grados o licenciaturas); luego, a los docentes que desarrollan el rol socioacadémico de

impartir clases a los estudiantes de pregrado y grado de UDELAS; y al personal bibliotecario, que presta o atiende con sus servicios bibliotecarios y las condiciones físico-espaciales y sus materiales documentales, informacionales y tecnologías de las TIC que poseen las dos (2) bibliotecas del SIBUDELAS.

4.2.2.2. Criterios de exclusión

Se desestimaron a los estudiantes de postgrados (maestrías y doctorados) matriculados en el segundo semestre de 2018; otros de los actores sociales excluidos fueron al personal administrativo y a los docentes con funciones administrativas que no imparten clases; y, por último, a las autoridades universitarias de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) en el segundo semestres de la cohorte académica 2018.

4.2.2.3. Tamaño muestral

Ahora bien, para el tamaño muestral se usó fórmula para el Muestreo Aleatorio Simple (MAS) y sus resultados se representaron en los siguientes valores estadísticos o numéricos. Sin embargo dado las características poblacionales, que de hecho son diferencias por grupo de edades, roles educativos, laborales; en estos aspectos tales características personales son homogéneas con relación al rol de *estudiantes universitarios*, matriculados en las cuatro (4) facultades de UDELAS en la Sede-Panamá;³⁷ el rol de los *docentes* que imparten clases en la

³⁷ Vid. *Supra*. Cap. II. Cuadro 4.

cuatro facultades de UDELAS en la Sede-Panamá;³⁸ y el *personal bibliotecario*, que laboran como funcionarios en las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS en la Sede-Panamá.³⁹

4.2.2.3.1. Formula de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 p q}$$

4.2.2.3.1.1. Valores de la muestra

Los datos según la muestra son:

$N = 4.456$ (Universo finito: población estudiantil matriculada; docentes que dictan clases; y personal bibliotecario de UDELAS Sede-Panamá).

$Z = 1,96$ (Nivel de confianza del 95% de certeza)

$p = 0,05$ (Proporción de p esperada en el resultado: 5%)

$q = 1 - p = 1 - 0,25 = 0,75$ (Proporción de q esperada en el resultado: 0,75)

$E = 0,05$ (Error máximo permitido)

4.2.2.4. Desarrollo y cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 p q}$$

³⁸ Vid. *Supra*. Cap. II. Cuadro 2.

³⁹ Vid. *Supra*. Cap. II. Cuadro 3.

$$n = \frac{1,96^2 (0,25) (0,75) 4.456}{(4.456 - 1) 0,05^2 + 1,96^2 (0,25) (0,75)}$$

$$n = \frac{3,84 (0,72) 4456}{(4.455) 0,0025 + 3,84 (0,1875)}$$

$$n = \frac{3.208,32}{11,14 + 0,72}$$

$$n = \frac{3208,32}{11,86}$$

$$n = 270$$

4.2.2.5. Muestra ajustada

En base a que el muestreo calculado, se aplicó un ajuste a los datos que arrojó la muestra, de manera que utilizamos su ajuste a través de su formula y respectivo calculo de la supra muestra.

4.2.2.5.1. Formula y cálculo de la muestra ajustada

$$n = \frac{n^*}{1 + n^* / N}$$

En donde,

$n^* = 270$ (significa la muestra, *supra* calculada)

$N = 4456$ (Universo poblacional: *estudiantes, docentes y personal bibliotecario*)

$$n = \frac{n^*}{1 + n^* / N}$$

$$n = \frac{270}{1 + 270 / 4456}$$

$$n = \frac{270}{1 + 0.0605924}$$

$$n = \frac{270}{1.0605924}$$

$$n = 254^{40}$$

$$n \approx 261^{41}$$

4.3. Técnica de encuesta

La técnica instrumental de la encuesta sirvió para para la recolección y registros de datos empíricos, es decir, la producción de datos fatibles y valoraciones subjetivadas por las experientialidades y vivencialidades como sujetos sociales que frecuentan a los recintos bibliotearios del SIBUDELAS, como clientes internos o como clientes externos. La encuesta como técnica de recolección, sirvió para escuchar las motivaciones, intereses, deseos, gustos y necesidades de los usuarios-clientes. Dadas las características de la investigación, se emplearon una batería de preguntas o ítems o reactivos, tomando la condición performativa del lenguaje, en cuanto a que hay adaptaciones desde el mismo pensamiento

⁴⁰ El ajuste a la muestra calculada permitió prever algunos inconvenientes que suelen ocurrir. Ante los imprevistos por las ocasionalidades del tiempo y disposiciones por eventos inesperados, además de obviar totalmente su cumplimentación de la encuesta autoadministrada, otros encuestados, cumplimentaban parcialmente la encuesta, por ello, se realizó exantes, el ajuste de la muestra calculada.

⁴¹ Este ajuste permite un intermedio a la muestra calculada, es decir, con $n = 261$ encuestados.

neural-biológico, ambiental y social, quedando impregnado el cerebro humano de lo social, es de notar entonces que un instrumento técnico vaya más allá de lo fisicalista, es decir, sea sustanciado por los sentidos dados por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario que realizan funciones, según roles estudiantiles y laborales.

4.3.1. Encuesta de neuromercadeo

La encuesta de neuromercadeo, concisó a través de los reactivos o ítems o preguntas, basadas en esos *neurodeseos*, *neurointereses*, *neurogustos* y *neuronecesidades*, que poseen significados basados en *neuroéxitos* a los desarrollos académicos, metas y objetivos descritos, con esos profundos sentidos poseídos por los actores sociales, a quienes se les aplicó el Cuestionario,⁴² además del desarrollo conceptual y teórico,⁴³ y metodológico instrumental basados en la muestra aplicada.

Este instrumento técnico de la encuesta posee 32 reactivos o ítems o preguntas, de las cuales 29 de estos reactivos o ítems o preguntas son cerradas, y se escogieron mediante el marcaje de señalamiento con un gancho sus respectivas respuestas, y tres preguntas abiertas con cortas respuestas escritas. Este instrumento se fundamentó en las variables independientes y la variable

⁴² Vid. *Infra*. Anexo VII. Cuestionario de la Encuesta de Neuromercadeo.

⁴³ Vid. *Supra*. Cap. III.

dependiente, de allí que el cuestionario describe el siguiente orden y contentividad directa en su desarrollo capitular, así:

I. Condición sociodemográfica y cultural como usuario, con un total de cinco (5) preguntas o ítems o reactivos, desde la uno (1), dos (2), tres (3), cuatro (4) y cinco (5) los cuales fueron cumplimentados o respondidas por los estudiantes, docentes y bibliotecarios.

II. Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios en el usuario, con un total de ocho (8) preguntas o ítems o reactivos, desde la seis (6), siete (7), ocho (8), nueve (9), diez (10), once (11), doce (12), y trece (13), los cuales fueron cumplimentados o respondidas por los estudiantes, docentes y bibliotecarios.

III. Situación fisio ergo-espaciales de las bibliotecas, con un total de tres (3) preguntas o ítems o reactivos, desde la catorce (14), quince (15), y diesiseis (16) los cuales fueron cumplimentados o respondidas.

IV. Valoración sociacademica del usuario estudiante, con un total de seis (6) preguntas o ítems o reactivos, desde la diesiete (17), diesiocho (18), diesinueve (19), veinte (20), veintiuno (21), y veintidós (22), los cuales fueron cumplimentados o respondidas sólo por los estudiantes.

V. Valoración sociacademica del usuario docente, con un total de seis (6) preguntas o ítems o reactivos, desde la veintitrés (23), veinticuatro (24), veinticinco (25), veintiséis (26), veintisiete (27), y veintiocho (28), los cuales fueron cumplimentados o respondidas sólo por los docentes.

VI. Valoración técnica del usuario personal bibliotecario, con un total de cuatro (4) preguntas o ítems o reactivos, desde la veintinueve (29), treinta (30),

treinta y uno (31), treinta y dos (32), los cuales fueron cumplimentados o respondidas sólo por el personal bibliotecario.

4.3.1.1. Registro y producción de datos

Para el registro y sistematización de la encuesta aplicada, la misma arrojó una base de datos primarios, que permitió producir un arsenal de informaciones por cada una de las variables independiente y las relaciones o cruces (funtor) de las variables. Esta captación de datos fue realizada por tres (3) encuestadores, quienes la aplicaron por vía de la autoadministración del instrumento técnico de la encuesta, este trabajo de campo *in situ*, se llevó a cabo en las instalaciones edificadas que albergan a las cuatro facultades (salones) y en las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS localizadas en la Sede-Panamá, lográndose recolectar exitosamente las valoraciones emitidas por los usuarios-clientes estudiantes, docentes y el personal bibliotecario de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

4.4. Sistematización por funtor de cruces de variables

La sistematización de los datos empíricos recolectados, sirvieron para darle un tratamiento efectivo a las variables objeto de investigación, siendo así, se utilizó una función o funtor articulador entre las variables independientes y la variable dependiente, que es el punto auscultador de situaciones invisibilizadas y para nada motivante para que los usuarios-clientes, sientan las atracciones y el *efecto*

halo que significa estudiar y consultar en las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS de la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las America (UDELAS). Las operaciones se contraponen y contrastan de modo que hay una linearidad sustantiva entre variables activas y pasivas, toda vez que se evidencias los intereses, gustos, necesidades, entre otro, sobre las usualidades a los recintos bibliotecarios.

4.4.1. Articulación por sincronías-diacronías de las variables

Las articulaciones sincrónicas-diacrónicas fueron representadas metodológicamente según orden de las seis variables, y sus respectivas contrastaciones praxeológicas (lo teórico-empírico),⁴⁴ significaron el escenario entre lo social-grupal-personal (sociodemográfico) y lo social-académico (socioacadémica) según las condiciones fácticas-materiales y las situaciones de valoraciones objetivas y subjetivas emitidas por tales facticidades circundantes en los actores o sujetos sociales. Las referidas variables sirvieron para encarnar de significados a los actores o sujetos sociales y a las condicionalidades fácticas de la institucionalidad universitaria (estudiantes, docentes y personal bibliotecario), al Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBUDELAS) y a la institucionalidad de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

Sirvieron para explicar mayormente el objeto de investigación a las seis variables de esta investigación, por lo que, en cada una de las variables, como

⁴⁴ Término empleado por Juan Antonio Gaitán y José Luis Piñuel (1999).

expresamos *supra* en este mismo *Cap. III*, se describieron de manera conceptual y operativa a dichas variables; en el *Cap. II*, mismas que se definen en seis (6) variables, de las cuales, cinco (5),⁴⁵ de estas son variables independientes, y una (1),⁴⁶ variable dependiente.

4.4.1.1. Contrastación teórica y empírica

En este proceso de ordenación hubo que articular y combinar a las variables objeto de estudio, que permitió identificar a las multirelaciones conspicuas y las visibilizadas, es decir, auscultadas por el inconsciente incoado o formado en la cultura grupal y luego en la personificada o individuada por la cultura social e universitaria, pero precisamente sobre la hipótesis teórica argumentada y definida en esta investigación, es decir, según cada una de las seis variables, en donde el funtor de variables y sus respectivos cruces, sirvieron para contrastar la realidad que se suscitaron en cada uno de los tres actores sociales (estudiante, docentes y personal bibliotecario) quienes al emitir sus valoraciones desde el instrumento aplicado, que desvelaron sus veratividades o falsaciones (Popper, 1982ab).

Sobre los *porqués* se manifestaron las bajos, medianos y altos consumos de las informaciones y documentos reposados en los recintos bibliotecarios del

⁴⁵ Se definieron *las variables independientes* con los símbolos de los números arábigos, con los subpuntos: 3.1. / 3.2. / 3.3. / 3.4. / 3.5., y en cada uno de ellos, sus respectivos subpuntos. *Vid. Cap. II. Tabla 1. Matriz de variables.*

⁴⁶ Se define a *la variable dependiente* con el símbolo numérico del cero (o), con el subpunto 3.6., y sus respectivos subpuntos. *Vid. Infra. Cap. II. Tabla 1. Matriz de variables.*

SIBUDELAS,⁴⁷ es decir, que las variables mostraron congruencias e incongruencias verosímiles con sus respectivos indicadores por facultades y carreras, las bibliotecas, turnos, sexo, edad, además de las baterías de los reactivos o ítems o preguntas esbozadas en el cuestionario de la encuesta,⁴⁸ según de los actores sociales, los servicios atencionales, las fidelizaciones, los desapegos (Figueras y Rivero, 2006) a las institucionalidad bibliotecaria, los tratos manifestativos por parte de los estudiantes hacia los bibliotecarios, los docentes hacia los bibliotecarios y los bibliotecarios hacia los estudiantes, docentes y hacia la propia institucionalidad de las bibliotecas AMF y JRE que operan en la Sede-Panamá del SIBUDELAS y la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

La mencionada encuesta de neuromercadeo arriba en el subpunto 4.3.1., dicho instrumento para medir las perspectivas y valoraciones por parte de los actores participantes, poseía una serie de reactivos o ítems o preguntas (Metzger y Donaire, 2007; Kerlinger, 2004; Rojas Soriano, 1995; y Gaitán y Piñuel, 1998) a las cual hemos adaptados según la naturaleza de esta investigación, prueba de ello, son los aspectos físicos-materiales, ergo-espaciales en las edificaciones de UDELAS y del SIBUDELAS en las bibliotecas

⁴⁷ Vid. *Infra*. Cap. IV. Resultados más conspicuos y significativos.

⁴⁸ Vid. *Supra*. Tabla 1. Matriz de variables: 1.1. Condición sociodemográfica y cultural de usuarios-clientes; 2.1. Situación físico ergo-espaciales de las bibliotecas; 3.1. Valoración socioacadémica del usuario-cliente estudiante; 4.1. Valoración socioacadémica del usuario-cliente docente; 5.1. Valoración técnica del usuario personal bibliotecario; 5.2. Neuromercadeo de servicios bibliotecarios en usuarios-clientes.

AMF y JRE, en donde se expresan por parte de los actores sociales objeto de estudio, las *expresiones objetivadas y subjetivadas* (Glaserfeld, 1998) que son comprendidas y asumidas por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario.

En este sentido, hay una ordenación, articulación y combinación desde lo epistemológico, metodológico y técnico (lo que con anterioridad hemos mencionado como lo praxeológico), en donde se acomodaron los reactivos o ítems o preguntas en cuanto a cada una de las seis variables *objeto de estudio*, es decir, se elaboró un cuestionario, definido en el siguiente orden. Variables independientes:⁴⁹ 3.1. *Condición sociodemográfica y cultural como usuario-cliente*;⁵⁰ 3.2. *Situación física ergo-espacial de las bibliotecas*;⁵¹ 3.3. *Valoración socioacadémica del usuario-cliente estudiante*;⁵² 3.4. *Valoración socioacadémica del usuario-cliente docente*;⁵³ y 3.5. *Valoración técnica del usuario-cliente personal bibliotecario*.⁵⁴ Y, la Variable dependiente: 3.6. *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios*.⁵⁵

⁴⁹ Vid. *Supra. Cap. III*. Tabla 1. Matriz de variables (con sus respectivas taxonomías numerarias).

⁵⁰ Variable independiente sujeta por los contenidos categoriales, conceptuales e indicadores teóricos-empíricos que se exponen (teóricamente) en el *Cap. III*, y las contrastaciones (empíricas), analíticas y explicativas en el *Cap. V*.

⁵¹ *Ibíd.*, a la anterior cita (*cit.*) al pie de página o número alzado.

⁵² *Ibíd.*, a la anterior cita (*cit.*) al pie de página o número alzado.

⁵³ *Ibíd.*, a la anterior cita (*cit.*) al pie de página o número alzado.

⁵⁴ *Ibíd.*, a la anterior cita (*cit.*) al pie de página o número alzado.

⁵⁵ Variable dependiente, muestra el efecto que provienen de las causas, según sus contenidos por categorías, concepto e indicadores teóricos-empíricos. Vid. *Supra. Cap. III*, y las contrastaciones (empíricas) en el *Cap. V*.

Se tomaron las informaciones teóricas y las descripciones, análisis y explicaciones de los datos primarios, las que fueron sometidas a valoraciones esgrimidas por los actores o sujetos sociales en cuestión, por los datos que mostraron frecuenciaciones (de ordenes estadísticas) que contrastaron los gradientes cualitativos, es decir, por intermedio de las satisfacciones altas, medias y bajas; las que se interrelacionaron, por intermedio del funtor que ordenó, articuló y combinó a las variables independientes con la variable dependiente (VI y VD) con relación a las hipótesis alterna (h_a) y nula (h_o),⁵⁶ según las homogeneidades grupales etarias y heterogeneidades.

El objeto central de estudio a la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), y específicamente, a la institucionalidad académica, como son sus dos bibliotecas que operan desde el SIBUDELAS, para darles productos y servicios bibliotecarios a los clientes internos (que es personal bibliotecario, que presta sus servicios y atenciones a los clientes estudiantes y docentes) y los clientes externos (que son los estudiantes y docentes, que reciben atenciones y tratos por parte del personal bibliotecario).

Se interrelacionaron las concepciones teóricas descritas *supra*, por estos teóricos referenciados, citados a través de otros autores: Alemán Pardo; Kandel, Jessell y Schwartz; Zúñiga Araúz; Metzeger y Donaire; Lasén Díaz, Ibáñez, Mortensen; Key; Bourdieu; Simondon; Berger y Luckmann; Baudrillard; Gaitán y

⁵⁶ Vid. *Supra*. Cap. I.

Piñuel; Grijelmo; González; Jauli y Reig; Heath y Potter; Bernstein; Canales; López-Espinosa; Karp; Pinker; Carrión López; Monedero; García; Glasersfeld; Ferrés y Roca; entre otros muchos autores citados en esta textualidad oficiosa, las que encajan en el presente *objeto de estudio*, los aspectos relacionados con los sentidos humanos y sus intereses y necesidades, que influyen como atractores desde el neuromercadeo de los productos y servicios bibliotecarios y como se incrementa o no incrementan con el consumo de los estudiantes, docentes y personal bibliotecarios. A sabiendas que hay actitudes de alcances por lograr metas y objetivos, por el que los intereses, gustos y necesidades se alinean a los deseos de sus alcances inmediatos e inmediatos.

El planteamiento teórico aludido anteriormente, esta *coinstanciado* (González, 2006),⁵⁷ por vínculos céntricos y concéntricos sobre el escenario de la institucionalidad universitaria, como es la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) y en ella misma, a las dos bibliotecas AMF y JRE que operan en el SIBUDELAS en la Sede-Panamá, y a los actores o sujetos sociales participantes en dicha institucionalidad universitaria, como son los estudiantes universitarios, docentes y el personal bibliotecario. En cuanto a los actores sociales participantes, a los jóvenes universitario (mayoritariamente entre las edades de 18 a 25 años), existe un espíritu indómito, estoico y también rebelde, en ese devenir por alcanzar sus objetivos académicos en el transcurso de las

⁵⁷ El término “*coinstanciación*” es empleado por Juan Carlos González (2006), para darles significados por intermedios de las cogniciones, percepciones, categorizaciones y concepciones.

carreras universitarias, en las que hay vicisitudes, frustraciones, fracasos, rezagos, deserciones, pero también alegrías y éxitos por alcanzar a graduarse como profesionales, sobre este aspecto Lasén Díaz, pp. 247-248 nos plantea que:

La aceptación del devenir en las sociedades con una complejidad, y por lo tanto una incertidumbre, creciente, entraña para estos jóvenes, si quieren mantener la autonomía, la libertad y la socialidad deseada, la intención de vivir a contratiempos. Esto da a lugar a tiempos polirítmicos, sincopados –o condensados–, donde las esperas intempestivas, sobre un fondo de hábitos rutinarios, caracterizan los tiempos cotidianos y biográficos. Un devenir intempestivo abierto a las influencias del mundo, que guarda y multiplica las virtualidades, contradictorio y ambivalentes, e incluso confuso a veces en razón de la ausencia de jerarquía. Los resultados de nuestra investigación suscitan nuevas preguntas y dejan cuestiones abiertas, como la sincronización de multiplicidades anómicas.

Praxeológicamente,⁵⁸ en los comportamientos de los jóvenes en general y en particular, son hechos ciertos de aconteceres humanos, en este sentido semántico de acoplamiento por relaciones actitudinales en donde los actores o

⁵⁸ Que es la relación de analogías desde los referenciales teóricos y las respectivas practicas de los comportamientos.

sujetos sociales, comprenden esa comprensibilidad de vivencia de sí mismo, y la vivencia del ello o con los demás pares semejantes (estudiantes, docentes y personal bibliotecario) bajo un mismo contexto y entorno de relaciones neurosociales. Como quiera que para Pinker Steven (2001): *“el lenguaje es producto de un instinto biológico bien confeccionado”*, tanto natural y por adaptabilidades artificiales tecnificadas, masificadas y mercadeadas por los medios y plataformas electrónicas de las TIC, de allí que las vivencias y experiencias consumidoras, se han de alinear dependiendo del convivir en cotidianidad social. Como lo expresan Berger y Luckmann (1999, pp. 52-53): que:

La expresividad humana es capaz de objetivarse, o sea, se manifiesta en productos de la actividad humana que están al alcance tanto de sus productos como de los otros hombres, por ser elementos de un mundo común. Dichas objetivaciones sirven como índices más o menos duraderos de los procesos subjetivos de quienes los producen, lo que permite que su disponibilidad se extienda más allá de la situación *“cara a cara”* en la que pueden aprehenderse directamente. Por ejemplo, la actitud subjetiva de la ira se expresa directamente en la situación *“cara a cara”* mediante una variedad de índices corporales: el aspecto facial. La posición general del cuerpo, ciertos movimientos específicos de brazos y pies, etc.

La anterior cita textualizada por Berger y Luckmann,⁵⁹ ha de incluirse los sentidos de las visualizaciones del mirar humano, al igual que para los otros sentidos, sean ellas a través de sus oralidades, olores, escuchas, gustos subjetivos, entre muchas características rostrales,⁶⁰ y las combinaciones múltiples de los sentidos entre sentidos, que ocasionan efectos en el sí mismo del actor social (Key, 1986; Goffman, 1970).

Cfr., Los actores sociales (jóvenes estudiantes, docentes universitarios y personal bibliotecario) cualesquiera sean sus roles desempeñados, siempre existe la ocasionalidad de actualidad (el estar-hoy) como presente activo, son estados imprescindibles de la vida en sociedad, en los que hay relaciones e interrelaciones de sociabilidad e institucionalidades, y que específicamente Lasén Díaz (2000, p. 248) nos explica:

Vivir al acecho no es un devenir fácil. El arraigo dinámico de estos jóvenes es flexible, pero frágil incluso precario, una precariedad afrontada con valentía. Respaldados por los demás, estos jóvenes,

⁵⁹ Para Berger y Luckmann (1999: 133) hacen un esbozo durkeniano sobre el carácter trascendente de la sociedad, es decir, en cuanto a que: *“El universo simbólico también ordena a la historia y ubica todos los acontecimientos colectivos dentro de una unidad coherente que incluye el pasado, establece una “memoria” que comparten todos los individuos socializados dentro de la colectividad. De esta manera el universo simbólico vincula a los hombres –y a las mujeres– con sus antecesores y sus sucesores en una totalidad significativa, que sirve para trascender la finitud de la existencia individual y que adjudica significado a la muerte del individuo. Todos los miembros de una sociedad ahora pueden concebirse ellos mismos como pertenecientes a un universo significativo, que ya existía antes de que ellos nacieran y seguirán existiendo después de su muerte. La comunidad empírica es traspuesta a un plano cósmico y se la vuelve majestuosamente independiente de las vicisitudes de la existencia individual”*.

⁶⁰ Vid. También a Erving Goffman (1970). *“Sobre el análisis de la cara”*. Disponible en <http://cholonautas.edu.pe/modulo/upload/goffman.pdf/>.

sin ser los autores, son los autores de sus vidas. Dobles, como los comediantes, se las arreglan con las circunstancias que les han tocado en suerte, esperando que los encuentros les sean propicios.

4.4.2. Funtor de cruces de variables e hipótesis

Para las descripciones, análisis y explicaciones de las valoraciones esgrimidas por los actores o sujetos sociales en cuestión, por lo que se tomaron en cuenta las frecuenciaciones (estadísticas) que fueron contrastadas por los gradientes cualitativos por intermedio de las satisfacciones altos, medios y bajos; que luego se interrelacionaron, por intermedio del funtor que ordenó, articuló y combinó a las variables independientes con la variable dependiente (VI y VD) con relación a las hipótesis alterna (h_a) y nula (h_o),⁶¹ según las homogeneidades grupales etarias y heterogeneidades.

El objeto central de estudio a la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), y específicamente, a cuanto a que se estudió a la institucionalidad académica, como fue sus dos bibliotecas que operan desde el SIBUDELAS, para darles productos y servicios bibliotecarios a los clientes internos (que es personal bibliotecario, que presta sus servicios y atenciones a los clientes estudiantes y docentes) y los clientes externos (que son los

⁶¹ Vid. *Supra*. Cap. I. Los subpuntos 1.4.1.1. y 1.4.1.2.

estudiantes y docentes, que reciben atenciones y tratos por parte del personal bibliotecario).

Las relaciones intimadas entre los *clientes internos y externos*, se imbrican sistémicamente, pero sin conocerse las reacciones que ocasionan las perspectiva neurológica, inmunológica, neurolingüística, endocrinológica, psicológica, sociológicas, comunicativas y por mercadeo de los productos y servicios bibliotecarios por parte de los usuarios-consumidores de informaciones y documentaciones disponibles en los recintos bibliotecarios, existiendo en ello, causaciones y efectuaciones neuro-sociales, y que para esta representación (*informe formal*), operaron las seis variables seleccionadas y desde ellas, se auscultaron a través de las relaciones (functor de cruces de variable por las hipótesis alterna y nula: elementos ecuacionales que fueron empacadas y yuxtapuestas, según las ordenaciones-articulaciones-combinaciones propias en las revelaciones que fueron emitidas (valoraciones) contentivadas (contentivas) por las dimensionalidades analíticas y explicativas desde el *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios*. Vid. *Infra*. Resultados del Cap. V.

La presentividad es una ampliación del momento activo-actual, el ya del hoy, que es por su acción misma, y que Amparo Lasén Díaz (2000: 96) nos expresa que:

En la duración todo llega en el presente. El ahora contiene todos los tiempos, como recuerdos y como expectativa, en el movimiento

del devenir. La duración constituye una emergencia continua de novedad, a la vez y continuidad y heterogeneidad. El devenir es una emergencia incesante, el tiempo de la creación continua del presente. El presente real, concreto, vivido forma una duración que comprende también el pasado y el futuro inmediatos. La duración se concibe como un todo indivisible, estático, combinado con la dinámica de sensaciones múltiples y de las acciones en movimientos.

4.4.3. Descriptores analíticos y explicativos de los resultados

En el siguiente *Cap. V*, se describe y explica, como se analizaron los factores de resultados relacionados con las perspectivas del *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios* en las bibliotecas AMF y JRE que son partes del SIBUDELAS y funcionan en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

En este sucesivo *Cap.*, se explican las diversas características, es decir, aquellas relacionadas con los comportamientos, conductas, capital cultural relacionados a sus intereses o desinterés por las lecturas, los estudios y su futuro como sujeto social, y sobre todo comprendiendo a los argumentos que fueron esbozados con relación a la representación social, y sus maneras semánticas o lingüísticas en las que hubo operaciones sistémicas y funcionales, sobre las perspectivas deductivas (generalidad de las particularidades),

inductivas (particularidad de las generalidades), y transductivas (de las particularidades a las particularidades haciendo diferencias como sujetos sociales) (Ibáñez, 1985; Simondon, 1964; 2009).

Se organizó, estructuró una descripción teórica fundamentada por el *Cap. I*, con un argumento hipotetizado y respaldado por el *Cap. II*, y *III*, sobre las desealidades y gustos por sus carreras universitarias, las lecturas y uso de las dos bibliotecas que operan en la Sede-Panamá de UDELAS, y en el *Cap. IV*, las aplicaciones metodológicas desde el *Muestreo Aleatorio Simple (MAS)* que permitió la aplicación de *Encuesta de Neuromercadeo*, las sistematizaciones de los datos registrados, y los procesos combinatorios desde el Programa IBM-SPSS (s.f.), instrumento sistematizador-analizador-explicativos a través de las *lógicas sistémicas* y de *distinciones de cualificaciones y cuantitativas* desde el *Funtor de cruces de variable e hipótesis* (alterna o nula). Y el *Cap. V.*, esta basado en las linearidades, pero también en las relaciones de factores relacionados de manera *diacrónica* y *sincrónica* sobre dicho objeto mismo de investigación, que permitió articular los datos primarios o empíricos recolectados y equilibrar, tanto las descripciones, análisis y explicaciones sobre los actores sociales y la institución bibliotecaria en UDELAS, desde el uso del *Muestreo Aleatorio Simple (MAS)*, las características de ,los sujetos sociales (como clientes-usuarios, la institución universitarias, los servicios bibliotecarios, por el personal que labora en esta Universidad, los datos primarios recogidos a través de la *Encuesta de neuromercadeo*, y las sistematizaciones del IBM-SPSS v.21,

la generación de un corpus de cuadros y gráficas que sirvieron para las descripciones, análisis y explicaciones.

TERCERA PARTE: RESULTADOS TEÓRICOS-EMPÍRICOS Y CONCLUSIONES

CAPÍTULO V.

NEUROMERCADEO BIBLIOTECARIO PERSPECTIVA INCREMENTAL EN LOS USUARIOS-CLIENTES

5.1. Explicación general

En este *Cap. V*, se utilizó una guía teórica argumentada por un grupo de autores teóricos que permitió marcar el camino o método, según las variables independientes y las relaciones entre las variables independientes y la variable dependiente, articuladas por un planteamiento diacrónico y sincrónico, que fue capaz de dar una serie de datos descriptivos, analíticos y explicativos.

En este proceso de recolección y registro de datos sobre los actores sociales vinculados a las cuestiones académicas y lo bibliotecario), se utilizaron varios instrumentales técnicos, tales como fue el empleo del Muestreo Aleatorio Simple (MAS),¹ utilizada de manera ex profesa, recolectándose las características de los actores sociales se ajustan a la naturaleza de la institucionalidad académica y el consumo de los productos y servicios bibliotecarios que referenciaron los usuarios-clientes, a través de la *Encuesta de neuromercadeo*,² que permitieron extraer dichas valorizaciones a través del IBM-SPSS v.21 (s.f.),³ programa que arrojó una base de datos con descripciones llanas-específicas, relaciones *lógicas-sistémicas* y por *lógicas de distinciones*, invisibilizadas por las obviedades, según *hipótesis alterna o nula*. Se explicitan

¹ Vid. *Supra*. *Cap. IV*. En el punto: 4.2. *Muestreo aleatorio simple*, que permitió la escogencia de los tres actores sociales como unas de las unidades de análisis claves en la presente investigación.

² Vid. *Infra*. Anexo VII. Cuestionario de la Encuesta de Neuromercadeo.

³ Este Paquete Estadístico (SPSS), sirvió para las sistematizaciones de los datos primarios que se recolectaron, a través de la *Encuesta de neuromercadeo*, los registros de las valorizaciones emitidas por los tres (3) actores sociales y las relaciones de las variables independientes y la variable dependiente (*Funtor de cruces de variables*).

los valores frecuenciales en adelante se expresan en números absolutos y relativos (de manera ascendentes o de mayor a menor) en tablas de contingencias que fueron seleccionadas, cruzadas, ordenadas y descritas exprofesamente en tablas de contingencias, y estas a su vez en cuadro y algunas gráficas enumeradas.

La utilización de esta base de datos-sistematizados, permitieron elaborar a través de cuadros cuyas nominaciones son cualitativas, y para ello se describirán en el texto en *letras cursivas*,⁴ y los valores numéricos o cuantitativas; y las gráficas de esas representaciones cuali-cuantitativas, con relación a las cinco (5) variables independientes ($VI_{1,2,3,4,5}$) (vs)⁵ la variable dependiente (VD_0),⁶ con relación al *Funtor* e *hipótesis alterna o nula*, se incorporaron los cuadros y gráficas.⁷

Los usuarios-clientes aludidos que asisten a la biblioteca Álvaro Menéndez Franco (AMF),⁸ y también en la biblioteca José Renán Esquivel

⁴ *Vid.* En adelante en el desarrollo del texto, según las nominaciones que explican los valores cuantitativos, según los cuadros.

⁵ Significa versus y se utiliza como cruce o relación de variable.

⁶ La taxonomía numérica en la descripción, análisis y explicaciones, se ajustan al *Cap. V*, por lo que se identifican con los siguientes puntos: 5.2., y sus respectivos subpuntos de las variables independientes: 5.2.1., 5.2.2., 5.2.3., 5.2.4., y 5.2.5. (en los que se describen, analizan y explican en el arsenal de cuadros y gráficas); y el punto: 5.3., y sus respectivos subpuntos en la variable dependiente: 5.3.1. (en los que se describen, analizan y explican en el arsenal de cuadros y gráficas).

⁷ Mismas que se elaboraron en el Programa Excel en Microsoft Word.

⁸ Nombre dado a este insigne y preclaro intelectual y literato panameño, y que en adelante se describirá en el texto de este *Cap. IV*, con las siglas AMF.

(JRE),⁹ pertenecientes al SIBUDELAS en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Ahora bien, este cálculo muestral permitió que conociéramos nominal y numéricamente la *Condición sociodemográfica y cultural de los actores sociales (estudiante, docente y Personal bibliotecario)*,¹⁰ versus (vs) incrementar el consumo de los productos bibliotecarios y servicios ofrecidos por el SIBUDELAS con sus clientes internos (*Personal bibliotecario*) y clientes externos (*Estudiantes que estudian en las diversas facultades y en las carreras de pregrado-grado y los Docentes que imparten o dictan clases académicas en las facultades y carreras universitarias de UDELAS*), vinculándose con la estrategia del *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios*,¹¹ para atraer e incrementar el consumo de los productos y servicios bibliotecarios.

Como quiera que los efectos de la variable dependiente (neuromercadeo), están asumida por cada uno de estos actores sociales, significan que existen atracciones que parecieran están apegadas a los compromisos y responsabilidades individuadas en cada actor social, sin embargo, las influencias externas del mundo exterior, ejercen una fuerza de costumbre que los obnubila y

⁹ Nombre dado a este insigne y preclaro intelectual y médico panameño, y que en adelante se describirá en el texto de este *Cap. IV*, con las siglas JRE.

¹⁰ Variable independiente, teóricamente definida y metodológicamente ordenada, articulada y combinada desde el *Funtor de cruces de variables*, explicada en el *Cap. III*, y los resultados presentes a través de los cuadros y gráficas en este *Cap. V*.

¹¹ *Variable dependiente*, teóricamente definida en el *Cap. II*, y metodológicamente ordenada, articulada y combinada desde el *Funtor de cruces de variables*, explicada en el *Cap. III*, y los resultados presentes a través de los cuadros y gráficas en este *Cap. IV*.

los descentra de las finalidades y objetivos de sus roles, es decir, haciéndolos indefensos consiente e inconscientemente, como nos los expresan Joan Ferrés y Neus Roca (1997, p. 25) que:

El desconocimiento por parte de los ciudadanos de la existencia de los mecanismos de la lógica emotiva e inconsciente lo hace especialmente vulnerables a su influencia. Tienen posibilidad de defenderse de las argumentaciones porque son conscientes de sus mecanismos –en su ocasionalidad del estar racional–, pero difícilmente se defenderán de las asociaciones y transferencias, porque en general no conocen sus mecanismos de funcionamientos.

Antes estos atractores de interés conscientes e inconscientes afloran por los vaivenes del devenir socioacadémico, elementos descentrantes o desviadores de los caminos del éxito o fracasos de la vida, en la vida hogareña familiar, en lo académico, en lo laboral, etc., en los actores o sujetos sociales.¹²

Existiendo pues mecanismos seductores de funcionamientos desde el neuromercadeo, permitió observar desde los mecanismos desde las órdenes

¹² Dejamos constancia clara, que los mecanismos seductores, son operadores neuronales complejos y que al semantizarse en sus *explicares* denotan profunda autoconfianza en sí mismos, sin embargo, no se percata como la realidad social circundante lo domina sin ser consciente de ello, “en contrapartida, la actitud que muestran los ciudadanos de una confianza absoluta en su propia racionalidad. Una vez más, las respuestas que atenúan la influencia sobre uno mismo reafirman la autoestima en la línea de la norma social imperante” (Ferrés y Roca, 1997, p. 39).

comportamentales, valoracionales de manera objetiva y subjetiva, mostrándose las vivencias a través del motor-accional, es decir, un generador de finalidades atractivas de interés superlativo, al internarse intencionalmente en los laberintos cerebrales e incrementar desde el querer de la mente al pensamiento transmisor por redes neuronales-conjuntadas por elementos-moleculares que en los actores sociales analizados, desvelaron como los deseos, gustos, intereses y necesidades por parte de los estudiantes, docentes y el personal bibliotecario.

En esta investigación, se auscultó como las contrastaciones se linearon (o alinearon),¹³ de manera consciente e inconscientemente, pero observadas por las influencias de los compromisos y responsabilidades de los roles asumidos, fueron ejercicios valorativos que vistearon (avistar) a las redundancias acaecidas (recursivas-influenciantes) hacia las actitudes y comportamientos estoicos-resilientes ante las adversidades-reinvirtiéndose en papeles accionales-emotivos desde los adentros del inconscientes y darles fortalezas de criterios a las intenciones que exacerben el consumo en los usuarios-clientelares de los productos y servicios bibliotecarios que se ofrecen en las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

¹³ Categoría empleada por Ibáñez (1985).

En la perspectiva del neuromercadeo operan procesos activos de sinapsis comunicativa, es decir, relaciones o sitios de encuentros entre las neuronas (Zúñiga Araúz, 2011),¹⁴ pero también entre ellas hay intercomunicaciones desde los sentidos y sus representaciones desde los lenguajes humanos; en ambos procesos intra-neuronales e inter-sociales, es decir, se imbrican elementos fisiológicos-bioquímicos-eléctricos al interconectarse por sinapsis que son convertidas en mensajes que producen reacciones sociales-conductuales y actitudinales sobre los deseos, intereses y necesidades personales en los sujetos sociales.

Se halló desde la perspectiva del neuromercadeo, como se identificaron las evidencias soslayadas, y luego se focalizaron los elementos centralizadores de accionalidades de situaciones fácticas y facticidades ocurridas en los recintos bibliotecarios del SIBUDELAS en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), ello permitió hacer una pausa de inflexión, toda vez esa realidad social, es una realidad representada en base a criterios subjetivados en base a percepciones, sentidos, deseos, gustos, intereses y necesidades, expuestos por ordenaciones, articulaciones y combinaciones que ampliaron y amplificaron los porqués existen bajos consumos y cómo se pueden incrementar esos consumos en las dos bibliotecas del SIBUDELAS en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Estos hallazgos desvelados en los

¹⁴ Se imbrica al neuromercadeo sus sinapsis neuronales de sus transmisores de mensajes electroquímicos que se interconectan como señales hacia otras células nuevas (Zúñiga, 2011, p. 14).

resultados conspicuos de las pruebas teóricas. *Vid. Supra. Cap. II. Marco Conceptual y teórico*) y las contrataciones objetal-material y subjetivas de las valoraciones emitidas por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario. *Vid. Supra. Cap. IV. Análisis de los resultados.*

Los psicólogos mexicanos Isaac Jauli y Enrique Reig, nos plantean en su libro *Personas que aprenden en las organizaciones*, ellos identifican como se evidencian las deseabilidades que están sujetadas (o asidas) a las imágenes sociales, y que según Jauli y Reig (2000, p. 29) es cuanto:

El yo social en toda organización prevalece una estructura de imagen social deseable (mascara organizacional) y de imagen genuina (esencia). La esencia es todo: los motivos buenos, regulares y malos que tuvieron los fundadores para crear la organización. La máscara es sólo lo deseable.

Es un hecho cierto que hay una vivencia esencial en el estar en pertenecer y convivir en ella, es decir, hay seres sociales semejantes homogéneos en intereses y hasta en deseos como es el caso de los estudiantes, docentes y personal bibliotecario (en UDELAS y SIBUDELAS). En este aspecto, los autores mexicanos Jauli y Reig (2000, p. 35) expresan que:

La vivencia puede entenderse como la concientización de la mayor parte de nuestro potencial. Es vivir y estar atento a todo lo que pasa; es comprender y aprender de lo que hacemos o dejamos de

hacer. La vivencia es vivir y estar consciente. Es la forma más compleja en la que puede existir un ser pensante.

Otros elementos de vivencias están en las predicas que emiten los sujetos sociales, distinguidos en el habla interior (endógeno) y exterior (exógeno) en los que hay actividades de humanización socializadas (como ciudadano en cotidianidad normal, como estudiante universitario, profesionales empleados, etc.) realizan quehaceres que se corresponden a las dependencias de esas actividades directas o indirectas, que son vivencias pasadas-históricas articuladas al mismo tiempo del presente activo –convertidos en proceso sistémico neuro-sociales– operando una entrega de credibilidad y confianza por la vivencialidades organizacionales-institucionales (*Ibíd.*: 37).

5.2. Desarrollo empírico-teórico de las variables independientes

En esta variable se desarrollaron los factores praxeológicos, mismos que están orientados por los elementos categoriales y terminológicos, según las cinco variables independientes; y un variable dependiente, todas basadas pruebas teóricas (previamente descritas y argumentadas en significados teóricos plausibles y sus respectivas contrastaciones empíricas de las valoraciones argumentadas por los estudiantes, docentes y el personal bibliotecario.

5.2.1. Condición sociodemográfica y cultural de los usuarios-clientes¹⁵

En esta variable independiente se representa a los objeto fáctico que es la propia Universidad, las bibliotecas, y las facticidades sobre los sujetos o actores sociales (subjetividades y objetividades), quienes son parte de la dinámica y presentiva (ocasionalidad de actualidad del estar presente-activo y vivido) y *cfr.*, por Calderón Pimentel (2017),¹⁶ en cuanto a la funcionalidad de la institucionalidad universitaria, misma que en adelante se describen, analizan y explican, desde el Cuadro 9 hasta el Cuadro 16,¹⁷ en donde se describen los aspectos nominales y numéricos, analizándose y explicando los responsabilidades o compromisos personales y académicos, basados en los gustos neuro-sociales (bio-humanos) de los sentidos, los intereses (culturales-sociales), y las necesidades (bio-sociales) con relación a los consumos de productos, servicios y tecnologías bibliotecarias, disponibles en las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS en la Sede-Panamá, para el segundo semestres de 2018 en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

El presente Cuadro 9. *En cuanto a los actores o sujetos sociales, matriculados y laborando en la Universidad Especializada de las Américas,*

¹⁵ Esta variable independiente, representa en su conjunto a los actores sociales: *Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.*

¹⁶ *Vid. Supra. Cfr. Cap. III.* Sobre los deseos, intereses y necesidades subjetivados por las esperanzas y aspiraciones de los jóvenes universitarios. También se asocian al tiempo de sus estares con los autores: Martín Serrano, 1993 y 1977; Calderón Pimentel, 2012; Lasén Díaz, 2000; Berger y Luckmann, 1999; y Heidegger, 1999 y 2004).

¹⁷ En adelante, a partir del Cuadro 9 hasta el Cuadro 16.

según muestra aplicada en el segundo semestre de 2018. En este referido cuadro, se evidencian las observancias. Por ello, de los 261 sujetos encuestados, 241 son *Estudiantes* universitarios matriculados en el segundo semestre de 2018, es decir, un 92,3%; mientras que el resto de la muestra seleccionada correspondió a 16 *Docentes*, con un 6,1%; y, por último, al *Personal bibliotecario*, con un 1,5%.

CUADRO 9. EN CUANTO A LOS SUJETOS SOCIALES ENCUESTADOS EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADAS DE LAS AMERICAS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
PARTICIPANTES	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		
TOTAL	NÚMERO	RELATIVO	%
	261	1.00	100.0
ESTUDIANTES	241	0.923	92,3
DOCENTES	16	0.061	6,1
PERSONAL BIBLIOTECARIO	4	0.016	1,6
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.			
Elaboración propia.			

El número de *estudiantes* universitarios en comparación con las cifras oficiales de la matrícula del segundo semestre de 2017, indicaron que hay una similitud muestral en la selección y aplicación que fue al azar en la cohorte académica del segundo semestre de 2018,¹⁸ es decir, tomándose a 241

¹⁸ Vid. *Supra*. Cap. II. La matrícula referencial que se utilizó para establecer el universo o población, desde la población universitaria matriculada de UDELAS en la Sede-Panamá. Cuadro 1, y *supra* en el Cap. IV. El subpunto: 4.2.2.5. Muestra ajustada.

estudiantes (92,3%) de ambos géneros,¹⁹ quienes asistieron a las aulas o salones en donde recibieron las clases a nivel de pregrado y grado, y asistieron a las dos bibliotecas del SIBUDELAS (AMF y JRE) localizadas en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Con relación a los 16 *Docentes* (6,1%) que imparten clases en dicha Sede, también hay una relación de similaridad con la muestra, es decir, que el mayor número de *Docentes* imparten o dictan clases en la Sede-Panamá.²⁰ Por último, tenemos en este aspecto de esta variable analizada, se tomó en la selección a cuatro (4) funcionarios o *Personal bibliotecario* (1,6%),²¹ quienes laboran para las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS),²² dado que no existen datos oficiales publicados, no se pudo relativizar el número de funcionarios de las dos bibliotecarios mencionados.²³ *Vid. Infra.* Gráfica 2.

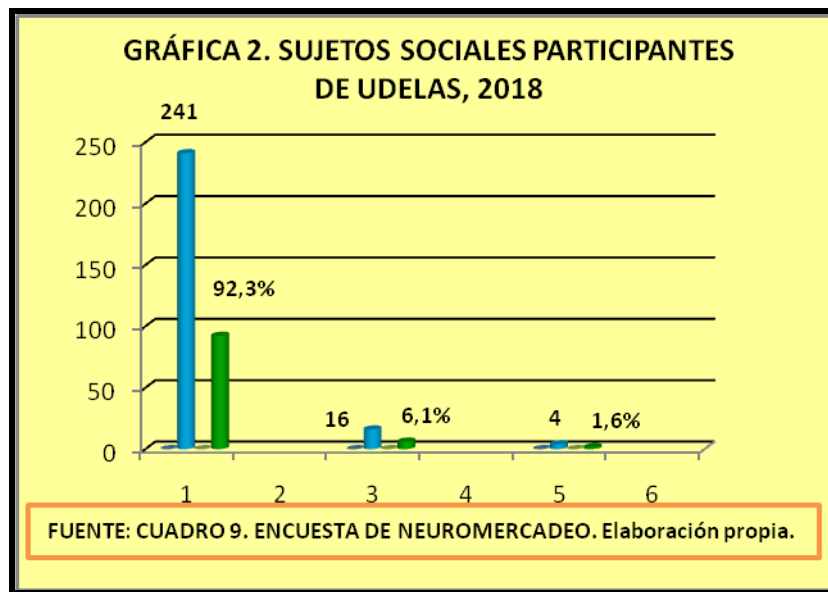
¹⁹ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 4.* Matrícula en la Sede-Panamá de UDELAS, segundo semestre de 2017.

²⁰ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 2.* Número de docentes que imparten clases en la Sede-Panamá de UDELAS, primer semestre de 2017.

²¹ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 3.* Personal bibliotecario que labora en la Sede-Panamá y Extensiones Universitarias de SIBUDELAS.

²² Los cuatro funcionarios escogidos, dos son profesionales idóneos-graduados como licenciados en bibliotecología, y los otros dos, una es profesional-informática, y la otra funcionaria es técnica de apoyo al oficio en bibliotecología.

²³ *Vid. Infra. Cap. II. Cuadro 3.* Número de funcionarios bibliotecarios que laboran en las bibliotecas de la Sede-Panamá y Las Extensiones Universitarias del SIBUDELAS de la Universidad Especializadas de las Américas (UDELAS).



En el siguiente Cuadro 10. *En cuanto Estudiantes matriculados en la Universidad Especializada de las Américas, según facultades. Segundo semestres de 2018*, se describen, analizan y explican los factores componenciales y evidenciados en esta variable, concretamente referida a las cuatro facultades, y el número de *Estudiantes* universitarios de ambos sexos matriculados en cada una de las facultades, se observó que de los 261 encuestados, hay un total de 241 *Estudiantes* (92,3%), correspondiendo a la Facultad de Ciencias Médicas y de la Enfermería, con un total de 102 *Estudiantes*, es decir, un 39,1%; luego le sigue a la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano, con un total de 63 *Estudiantes*, es decir, un 24,1%; el siguiente orden, se ubicó a la Facultad de Biociencia y Salud Pública, con un total de 48 *Estudiantes*, con un 18,4%; y la Facultad de Educación Especial y Pedagogía, con un total de 28 *Estudiantes*, con un 10,7%; y el resto

de los valores evidenciados en dicho cuadro, fue en las respuestas que *No aplica* (NA) y *No contesta* (NC).

Estos valores evidenciados por la muestra están sino exactos,²⁴ si muy cercanos a los datos oficiales que se registró en la matrícula de los estudiantes del segundo semestre de 2017 en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), fue según matrícula para la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas;²⁵ la Facultad de Educación Especial y Pedagogía;²⁶ la Facultad de Biociencias y Salud Pública;²⁷ y la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano.²⁸

²⁴ Exigieron algunos inconvenientes por parte de la Seguridad pese a una nota formal de solicitud para la aplicación de la encuesta, y al objetivo de la investigación que el cómo lograr que se incremente el consumo en el número de los usuarios-clientes de las bibliotecas de UDELAS. Esta negación parcial en la aplicación de las encuestas repercutió en la Facultad de Educación Especial y Pedagogía.

²⁵ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 5.*

²⁶ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 6.*

²⁷ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 7.*

²⁸ *Vid. Supra. Cap. II. Cuadro 8.*

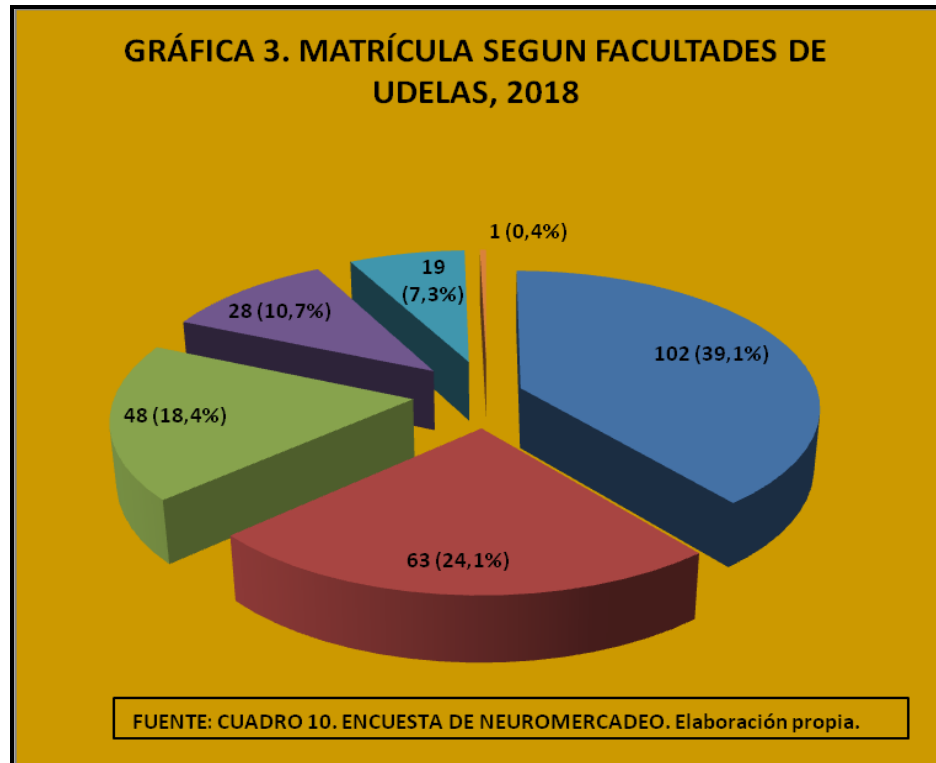
CUADRO 10. EN CUANTO A LOS ESTUDIANTES MATRICULADOS EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADAS DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN FACULTADES. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
FACULTAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		
TOTAL	NÚMERO	RELATIVO	%
	261	1.00	100.0
CIENCIAS MÉDICAS Y CLÍNICAS	102	0.391	39,1
EDUCACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO	63	0.241	24,1
BIOCIENCIA Y SALUD PÚBLICA	48	0.184	18,4
EDUCACIÓN ESPECIAL Y PEDAGOGÍA	28	0.107	10,7
NO APLICA (NA)	19	0.073	7,3
NO CONTESTAN (NC)	1	0.004	0,4
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.			
Elaboración propia.			

Varios son los elementos descriptores que permitieron ver las condiciones reales que en la actualidad ocurren en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) y el SIBUDELAS a través de sus dos bibliotecas AMF y JRE, es decir, que los resultados se ajustan a la fijación muestral del MAS,²⁹ dadas las homogeneidades y heterogeneidades que son propias en esta institución de educación superior (universitaria), en donde su masificación obedece a su razón, que es la formación de los estudiantes universitarios en ella matriculados, y su asocio verosímil por facultades (por carreras de pregrado y grado) de los estudiantes, cuyo grupos de edades está entre los 18 a 25 años, mostrándose estadísticamente su homogeneidad etarias,³⁰ es decir, con un

²⁹ Vid. *Supra*. Cap. IV. Muestreo Aleatorio Simple (MAS).

³⁰ Vid. *Infra*. Cuadro 16., con su Gráfica 3., en donde se representaron los grupos de edades de los actores sociales participantes en UDELAS.

62,8%, además de incluirse a los docentes y los funcionarios bibliotecario, según la muestra aplicada en el segundo semestre de 2018. *Vid. Infra.* Gráfica 3.



El Cuadro 11. En cuanto a cursos de pregrado de la Universidad Especializada de la Américas, según muestra y nombre de las carreras técnicas, segundo semestre de 2018. Se describe que de los 261 encuestado, 241 *Estudiantes*, es decir, que un total de 40 *Estudiantes*, de los cuales nueve (9) *Estudiantes* (3,4%), cursan el *Técnico en Docente Integral en Educación Especial*, perteneciente a la Facultad de Educación Especial y Pedagogía más otros nueve (9) *Estudiantes* (3,4%), cursan el *Técnico en Guía Turismo Bilingüe*,

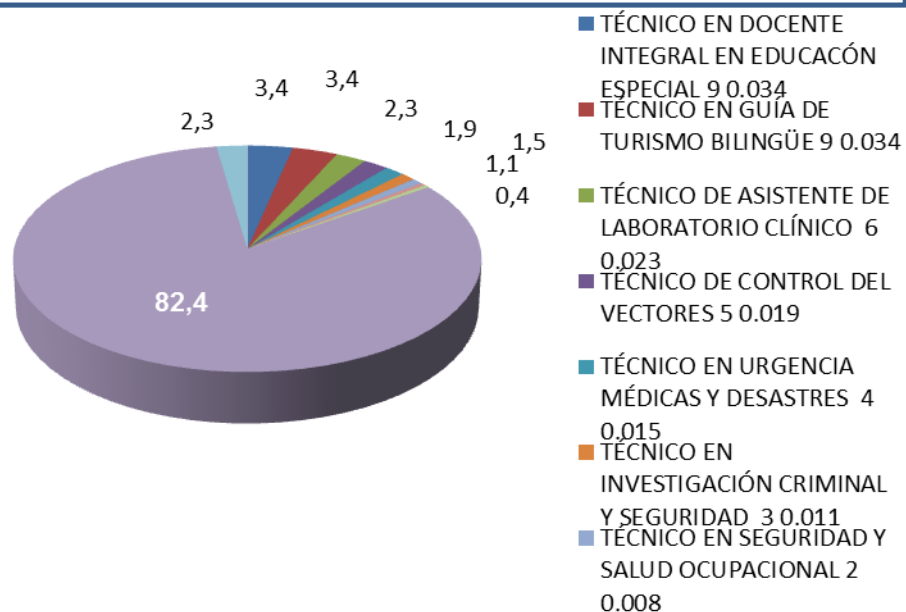
perteneciente a la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano; seis (6) *Estudiantes* con un 2,3%; estudian el *Técnico de Asistente de Laboratorio Clínico*; cinco (5) *Estudiantes* (un 1,9%), estudian el *Técnico en Control de Vectores* que pertenece a la Facultad de Biociencia y Salud Pública; cuatro (4) *Estudiantes* (1,5%), estudian el *Técnico en Urgencias Médicas y Desastres* que pertenecen a la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; con tres *Estudiantes* (1,1%), estudian el *Técnico en Investigación Criminal y Seguridad* que pertenece a la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano; dos (2) *Estudiantes* (0,8%), estudian el *Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional* que pertenece a la Facultad de Biociencia y Salud Pública; un (1) *Estudiantes* (0,4%), estudian el *Técnico en Dificultades en el Aprendizaje* que pertenece a la Facultad de Educación Especial y Pedagogía; un (1) *Estudiantes* (0,4%), estudian el *Técnico en Gerontología* que pertenece a la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano; el restos de los valores, se ubicó en *No aplica* (NA) porque un gran número de *Estudiantes* estudian las carreras de licenciaturas, además de los *Docentes* y el *Personal bibliotecario*; y en *No contesta* (NC). Vid. *Infra*. Cuadro 11. Y, Gráfica 4.

CUADRO 11. EN CUANTO A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN CARRERAS TÉCNICAS CURSADAS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

CARRERAS TÉCNICAS	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		
	NÚMERO	RELATIVO	%
TOTAL	261	1.00	100.0
TÉCNICO EN DOCENTE INTEGRAL EN EDUCACIÓN ESPECIAL	9	0.034	3,4
TÉCNICO EN GUÍA DE TURISMO BILINGÜE	9	0.034	3,4
TÉCNICO DE ASISTENTE DE LABORATORIO CLÍNICO	6	0.023	2,3
TÉCNICO DE CONTROL DEL VECTORES	5	0.019	1,9
TÉCNICO EN URGENCIA MÉDICAS Y DESASTRES	4	0.015	1,5
TÉCNICO EN INVESTIGACIÓN CRIMINAL Y SEGURIDAD	3	0.011	1,1
TÉCNICO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	2	0.008	0,8
TÉCNICO EN DIFICULTADES EN EL APRENDIZAJE	1	0.004	0,4
TÉCNICO EN GERENTOLOGÍA	1	0.004	0,4
NO APLICA (NA)	215 *	0.824	82,4
NO CONTESTA (NC)	6 **	0.023	2,3

FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Porque son *Estudiantes* de licenciaturas o *Docentes* o *Personal bibliotecario*. ** *Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*. Elaboración propia.

Gráfica 4. Carreras Técnicas estudiadas en UDELAS, 2018



FUENTE: CUADRO 11. ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Elaboración propia.

Con relación al Cuadro 12. En cuanto a cursos de grado de la Universidad Especializada de la Américas, según muestra y nombre de las carreras de licenciaturas, segundo semestre de 2018. Se observó que de los 261 encuestado, con un total de 216 estudiantes, de los cuales 31 estudiantes, es decir, un 11,9% estudian la licenciatura en Seguridad y Salud Ocupacional, y que pertenece a la Escuela de Salud Pública de la Facultad de Biociencias y Salud Pública; con un total de 22 estudiantes, es decir, un 8,4% estudian la licenciatura en *Optometría*, que pertenecen a la Escuela de Ciencias Clínicas de la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; con 21 estudiantes (un 8,0%) estudian la licenciatura en *Gestión Turística Bilingüe*, que pertenece a la Escuela de Desarrollo Humano de la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano; también 21 estudiantes (un 8,0%) estudian la licenciatura en *Psicología*, que pertenece a la Escuela de Desarrollo Humano de la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano; con un total de 14 estudiantes (un 5,4%) estudian la licenciatura *Radiología Médica*, que pertenece a la Escuela de Ciencias Clínicas de la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; con 13 estudiantes (un 5,0%) estudian la licenciatura en *Urgencias Médicas y Desastres*, y pertenecen a la Escuela de Ciencias Médicas y de la Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; igualmente, un total de 13 estudiantes (un 5,0%) estudian la licenciatura en *Fonoaudiología*, y pertenecen a la Escuela de Ciencias Clínicas de la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; también con 13 estudiantes (un 5,0%) estudian la licenciatura en *Terapia Respiratoria*, que pertenecen a la Escuela de Ciencias Clínicas de la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; y

también con 13 estudiantes (un 5,0%) estudian la licenciatura en *Ingeniería Biomédica*, que pertenecen a la Escuela de Biociencia de la Facultad de Biociencia y Salud Pública; con 12 estudiantes (un 4,6%) estudian la licenciatura en Fisioterapia, que pertenece a la Escuela de Ciencias Clínicas de la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; igualmente, con un total de 12 estudiantes (un 4,6%) estudian la licenciatura en *Ciencia de la Enfermería*, y pertenecen a la Escuela de Ciencias Médicas y de la Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; con 10 estudiantes (un 3,8%) estudian la licenciatura en *Investigación Criminal y Seguridad*, que pertenece a la Escuela de Educación Social de la Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano; con 30 estudiantes de la muestra, *No aplican* con un 11,5%; con 15 estudiantes (5,7%) *No contestaron* (NC); y por último, el resto de los valores de las carreras son menores al 5,6%.³¹ *Vid. Infra.* Cuadro 12.

³¹ Los valores *No Aplica* (NA) y *No Contesta* (NC), están algunos estudiantes, docentes y personal bibliotecario.

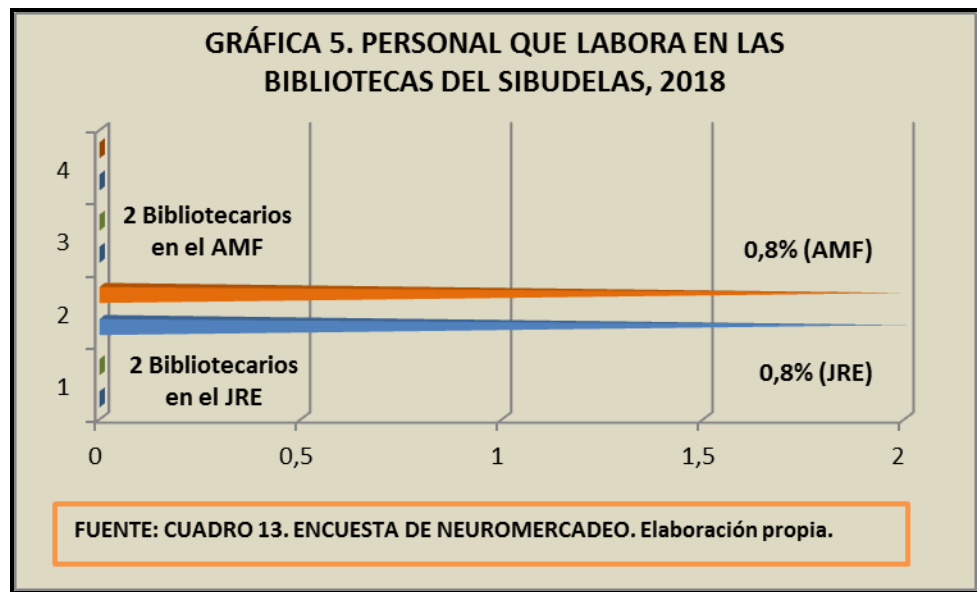
CUADRO 12. EN CUANTO A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN CARRERAS DE LICENCIATURAS CURSADAS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
CARRERAS DE LICENCIATURAS	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		
TOTAL	NÚMERO	RELATIVO	%
	261	1.00	100.0
LICENCIATURA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	31	0.119	11,9
LICENCIATURALICENCIATURA EN OPTOMETRÍA	22	0.084	8,4
LICENCIATURA EM GESTIÓN TURISTICA BILINGÜE	21	0.080	8,0
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA	21	0.080	8,0
LICENCIATURA EN RADIOLOGÍA MÉDICA	14	0.053	5,4
LICENCIATURA EN URGENCIAS MÉDICAS Y DESASTRES	13	0.050	5,0
LICIENCIATURA EN FONOAUDIOLOGÍA	13	0.050	5,0
LICENCIATURA EN TERAPIA RESPIRATORIA	13	0.050	5,0
LICENCIATURA EN INGENIERÍA BIOMÉDICA	13	0.050	5,0
LICENCIATURA EN FISIOTERAPIA	12	0.046	4,6
LICENCIATURA EN CIENCIA DE LA ENFERMERÍA	12	0.046	4,6
LICENCIATURA EN INVESTIGACIÓN CRIMINAL Y SEGURIDAD	10	0.038	3,8
LICENCIATURA EN DOCENCIA EN INGLÉS	8	0.031	3,1
LICENCIATURA EN GERONTOLOGÍA	4	0.015	1,5
LICENCIATURA EN SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL	3	0.011	1,1
LICENCIATURA EN DOCENCIA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA	2	0.008	0,8
LICENCIATURA EN ESTIMULACION TEMP. Y ORIENT. FAMILIAR	2	0.008	0,8
LICENCIATURA EN DIFICULTADES EN EL APRENDIZAJE	1	0.004	0,4
LICENCIATURA EN INADAPTADOS SOCIALES E INFRACTORES	1	0.004	0,4
NO APLICA (NA)	30	0.115	11,5
NO CONTESTA (NC)	15	0.057	5,7
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. BASADA EN EL MUESTREO ALEATORIO SIMPLE			
Elaboración propia.			

El Cuadro 13. *En cuanto al Personal bibliotecario que labora en las bibliotecas del SIBUDELAS Sede-Panamá, segundo semestre 2018.* Se observa que de los 261 encuestado, hay un total de 257 valores que No aplican (98,5%), y ello se debe a que sólo se les aplicó la encuesta a cuatro (4) funcionarios que laboran para las dos bibliotecas, de los cuales, dos (2) funcionarios (0,8%)

laboran para la biblioteca *Álvaro Menéndez Franco (AMF)*; y, otros dos (2) funcionario (0,8%) laboran para la biblioteca *José Renán Esquivel (JRE)*.

CUADRO 13. EN CUANTO AL PERSONAL BIBLIOTECARIO QUE LABORAN EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS SEDE-PANAMÁ	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		
TOTAL	NÚMERO	RELATIVO	%
	261	1.00	100.0
ÁLVARO MENÉNDEZ FRANCO	2	0.008	0,8
JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	2	0.008	0,8
NO APLICA (NA)	257	0.984	98,4
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Elaboración propia.			

En la Gráfica 5, se puede observar la paridad existente entre los funcionarios a los que se les aplicó la *Encuesta de neuromercadeo*.



El Cuadro 14. *En cuanto a los actores sociales participantes,*³² *según el turno vespertinos.* Se observó que de los 261 encuestados, un total de 108 participantes, un 41,4% asisten al turno vespertino. *Vid. Infra., ss., pp.* Cuadro 14.

³² Son los estudiantes, docentes y personal participante.

CUADRO 14. EN CUANTO A LA ASISTENCIA DE LOS SUJETOS SOCIALES EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN EL TURNO VESPERTINO. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES		DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL	
TOTAL	NÚMERO	RELATIVO	%
	261	1.00	100.0
SÍ ASISTE	108	0.414	41,4
NO CONTESTA (NC)	11	0.042	4,2
NO APLICA (NA)	142	0.544	54,4
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Elaboración propia.			

El Cuadro 14.1. *En cuanto a los actores sociales participantes,*³³ *según el turno matutino*, quienes asistieron al turno matutino, con un total de 79 estudiantes, es decir, en un 30,2% en dicho turno. *Vid. Infra., ss., pp.* Cuadro 14.1; y con un total de 74 participantes, es decir, un 28,4% asisten al turno nocturno. *Vid. Infra., ss., pp.* Cuadro 14.2.

³³ Son los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, participantes en esta investigación.

CUADRO 14.1. EN CUANTO A LA ASISTENCIA DE LOS SUJETOS SOCIALES EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN EL TURNO MATUTINO. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES		DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL	
TOTAL	NÚMERO 261	RELATIVO 1.00	% 100.0
SÍ ASISTE	79	0.303	30,3
NO CONTESTA (NC)	12	0.046	4,6
NO APLICA (NA)	170	0.651	65,1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Elaboración propia.			

En el Cuadro 14.2. *En cuanto a los actores sociales participantes*,³⁴ según el turno nocturno. Se observa que los valores fueron coincidentes al Cuadro 14.1., Es decir, con un total de 79 participantes, un 30,2% asisten al turno nocturno. Vid. *Infra.*, ss., pp. Cuadro 14.2.

³⁴ Son los estudiantes, docentes y personal participante.

CUADRO 14.2. EN CUANTO A LA ASISTENCIA DE LOS ACTORES SOCIALES EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN EL TURNO NOCTURNO. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES		DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL	
TOTAL	NÚMERO 261	RELATIVO 1.00	% 100.0
SÍ ASISTE	79	0.303	30,3
NO CONTESTA (NC)	12	0.046	4,6
NO APLICA (NA)	170	0.651	65,1

FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Elaboración propia.

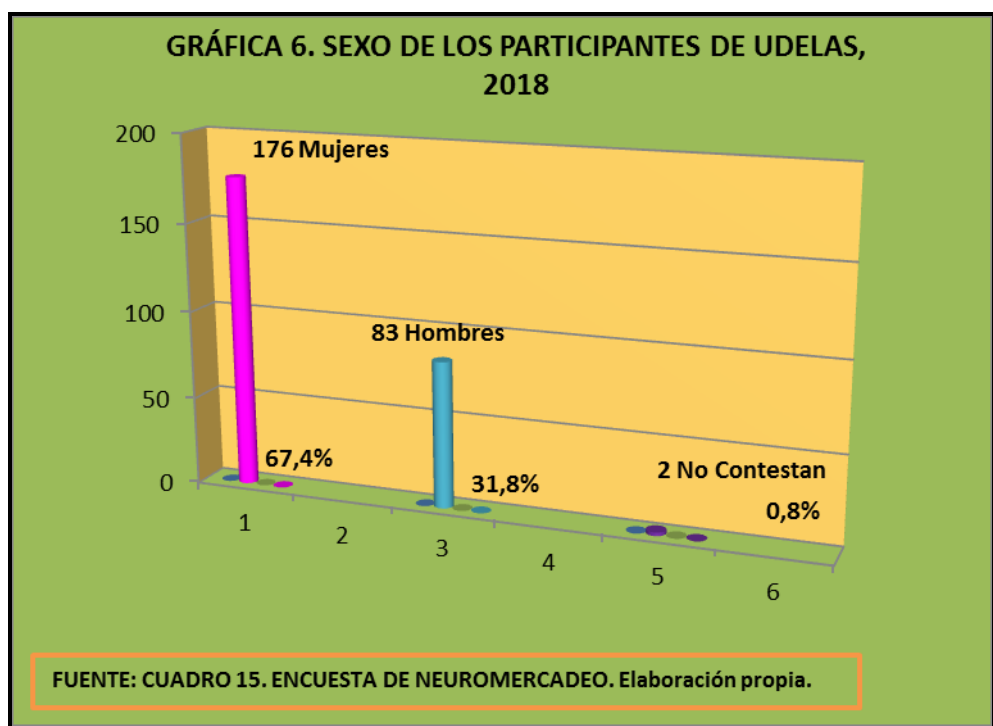
En cuanto al sexo de los actores sociales participantes en esta investigación del *Neuromercadeo de los productos y servicios bibliotecarios*, el Cuadro 15. Sexo de los actores sociales, según la muestra aplicada en el segundo semestre 2018. A los 261 encuestados, 176 son *Mujeres*, es decir, un 67,4%; y 83 son *Hombres*, con un 31,8%; y el resto de los valores fueron para dos (2) participantes que *No contestaron (NC)*. Vid. *Infra.*, ss., pp., Cuadro 15., y Gráfica 6.

CUADRO 15. EN CUANTO A LOS ACTORES SOCIALES PARTICIPANTES EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN SEXO DE LOS ENCUESTADOS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

SEXO DE LOS PARTICIPANTES	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		
	NÚMERO	RELATIVO	%
TOTAL	261	1.00	100.0
MUJERES	176	0.674	67,4
HOMBRES	83	0.318	31,8
NO CONTESTAN (NC)	2	0.008	0,8

FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.

Elaboración propia.



En el Cuadro 16. *En cuanto a la edad de los actores sociales, según grupos de edades por rangos en el segundo semestre de 2018.* De los 261 encuestados de ambos sexos, se observa que el *primer grupo de edad* está

entre los 18 a 25 años, con total de 164 participantes; el *segundo grupo de edad* está entre los 26 a 33 años, con un total de 15 participantes; el *tercer grupo de edad* está entre los 34 a 41 años, con un total de 13 participantes; el *cuarto grupo de edad* está entre los 42 a 49 años, con un total de 8 participantes, un 3,1%; el *quinto grupo de edad* está entre los 50 a 57 años, con un total de 6 participantes, un 2,3%; el *sexto grupo de edad* está entre los 58 a 65 años, con un (1) participantes, un 0,4%; el *séptimo grupo de edad* está entre los 66 y más años, con un (1) participantes, un 0,4%; y por último, 53 encuestados (20,3%) *No contestó*.

CUADRO 16. EN CUANTO A LOS ACTORES SOCIALES PARTICIPANTES DE LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, SEGÚN GRUPOS DE EDADES. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
GRUPOS DE EDADES		DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL	
TOTAL	NÚMERO	RELATIVO	%
	261	1.00	100.0
18 - 25 AÑOS	164	0.628	62,8
26 - 33 AÑOS	15	0.057	5,7
34 - 41 AÑOS	13	0.005	5,0
42 - 49 AÑOS	8	0.031	3,1
50 - 57 AÑOS	6	0.023	2,3
58 - 65 AÑOS	1	0.004	0,4
66 Y MÁS AÑOS	1	0.004	0,4
NO CONTESTA (NC)	53	0.203	20,3
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.			
Elaboración propia.			

5.2.2. Situación física ergo-espacial de las bibliotecas del SIBUDELAS ³⁵

En esta variable independiente se representan los aspectos físico-materiales, comodidades de confort, y los estados de las edificaciones que albergan a las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS Panamá-Sede de la Universidad Especializada de las Américas. Los tres actores sociales valoraran dichas condiciones, desde sus estares y presentividad activa-subjetiva sobre dichos estados, y en los que funciona esta institución universitaria.

Para sustentar esta variable independiente *supra* definida, se utilizó al Funtor de cruce de variable e hipótesis alterna y nula vs *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios a los usuarios-clientes*,³⁶ que permitió darle a las explicaciones mayores amplificaciones desde el desarrollo textual, previamente sujetadas en las descripciones fácticas, relacionadas por las inferencias cualitativas-cuantitativas, analizadas y sintetizadas por las explicaciones que se amplificaron desde el socio-análisis bibliotecológico, tales exacerbaciones textuales, están nutridas de informaciones que se hacen acompañar de datos empíricos, previamente recolectados en los reactivos o ítems o preguntas desde el instrumental técnico de la encuesta, con sus respectivas respuestas-sistematizadas, a partir del Cuadro 17 hasta el Cuadro 27.,³⁷ dándose a conocer

³⁵ Esta variable independiente, representa en su conjunto a los actores sociales: *Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*.

³⁶ Definición conceptual en *cursiva* de la variable dependiente (VD).

³⁷ En adelante, a partir del Cuadro 17 hasta el Cuadro 27.

las preeminencias, según las perspectivas causativas de la variable independiente,³⁸ vs, la variable dependiente.³⁹

El Cuadro 17. *En cuanto ¿Cómo valora las condiciones materiales y físicas de las edificaciones de las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en las bibliotecas.* De los 261 encuestados, 91 encuestados manifestaron que las mismas están en *Buenas condiciones*, por ello, un total de 53 encuestados, expresaron que para ellos son *Satisfactorias*; 19 encuestados (20,9%), dijeron que *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; 14 encuestados (15,3%), indicaron que *Muy Satisfactorias*; el resto de los valores (absolutos y relativos) son muy bajos, pero pueden verse claramente en la representación de dicho cuadro y gráfica. Un total de 70 encuestados declararon que están en *Malas condiciones*, por lo que, un total de 63 encuestados (el 90,0%), expresaron que para ellos están *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; seis (6) encuestados (8,6%), manifestaron que están en *Malas condiciones*; el resto de los valores (absolutos y relativos) están por debajo del 8%. Con un total de 57 encuestados enunciaron que éstas están *Ni buenas ni malas condiciones*, por lo que, un total de 24 encuestados (el 42,1%), expresaron que para ellos están *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*, con un total de 23 encuestados (40,4%),

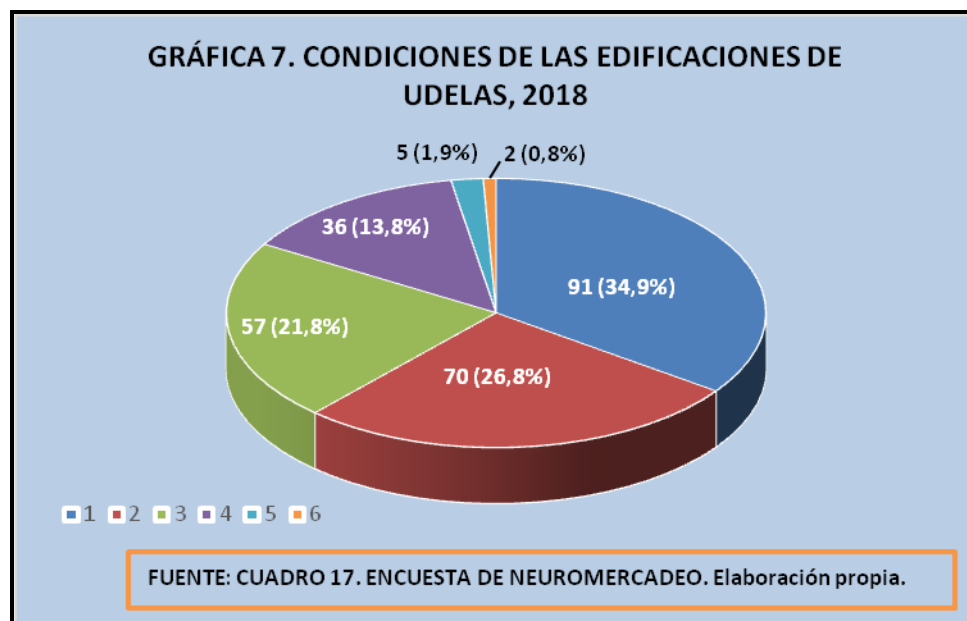
³⁸ La perspectiva *física ergo-espacial* de las edificaciones y las relaciones de estados de efectos sobre el estar de los actores sociales, cuando estudia o consulta los productos, servicios y tecnologías bibliotecarias, disponibles por las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

³⁹ Las perspectivas del *neuromercadeo*, que es enteramente intencional, incorpora a los sentidos neuro-bio-humanos (sociales) con la finalidad de conocer los estados neuro-sociales y atraerlos desde la seducción y la persuasión a los usuarios-clientelares de las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

manifestaron que están *Muy satisfactorias*, con seis (6) encuestados (10,5%), expresaron que *Muy satisfactorias*; el resto de los valores (absolutos y relativos) están por debajo del 6%. Y, por último, con un total de 36 encuestados manifestaron que están en *Muy buenas condiciones*, por lo que, un total de 16 encuestados (44,4%), dijeron que *Satisfactorias*, con un total de 10 encuestados (27,8%), expresaron que *Muy satisfactorias*, con siete (7) encuestados (19,4%), enunciaron que *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*, y el resto de los valores (absolutos y relativos) están por debajo del 3%. *Vid. Infra.* Cuadro 17.

CUADRO 17. EN CUANTO A VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LAS EDIFICACIONES DEL SIBUDELAS? VS QUÉ LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR O ATENDER EN LAS BIBLIOTECAS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2018								
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC. *	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	4	4
BUENAS CONDICIONES	91	34,9	14	53	19	2	1	2
MALAS CONDICONES	70	26,8	0	6	63	0	0	1
NI BUENA NI MALAS CONDICIONES	57	21,8	6	23	24	3	1	0
MUY BUENAS CONDICIONES	36	13,8	10	16	7	1	1	1
MUY MALAS CONDICIONES	5	1,9	1	0	2	1	1	0
NO CONTESTA (NC)	2	0,8	0	1	1	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
No satisfactoria / Muy no satisfactoria.							Elaboración propia.	

Puede notarse en este Cuadro 17, y en la Gráfica 7, que mayoritariamente la hipótesis alterna, es el más alto porcentaje desvelado, al indicarnos que las condiciones de las edificaciones de las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS están referenciadas por los encuestados, que están en *Buenas condiciones* y en *Muy buenas condiciones*, al relacionarse con sus valoraciones personales, que evidenciaron que son *Satisfactorias* y *Muy satisfactorias*. El otro aspecto contrario, que es la hipótesis nula, en la que se explicitó que las valoraciones de los encuestados, al indicarse que *Ni buenas condiciones ni malas condiciones*, *Malas condiciones* y *Muy malas condiciones*, se elevan mayormente, al valorarse como *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*, *No satisfactoria* y *Muy no satisfactorias*. Una prueba explícita desde la estrategia del neuromercadeo, son las remodelaciones y embellecimientos de las instalaciones físicas de las bibliotecas del SIBUDELAS y del resto de las edificaciones de esta institución universitaria, ello será un atracción significativa de los sentidos por parte de los usuarios-clientes *internos* y *externos*, tengan mayores grados de interés y motivación en las actividades académicas y laborales, según sus roles, ya sean como *Estudiantes*, *Docentes* y como *Personal bibliotecarios* de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).



El Cuadro 18. *En cuanto ¿Cómo califica Usted los espacios destinados para las sillas, mesas, estanterías, equipos tecnológicos en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Estados de ánimos al estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los 260 encuestados,⁴⁰ de los cuales 129 encuestados manifestaron que son *Adecuadas*, por lo que un total de 78 encuestados (60,5%), manifestaron *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; 35 encuestados (27,1%), enunciaron que *Satisfactorias*; 10 encuestados (7,8%), expresaron que *Muy Satisfactorias*. Un total de 54 encuestados dijeron que *Ni adecuadas ni inadecuadas*, por lo que un total de 29 encuestados (54,0%), expresaron que *Satisfactorias*; por lo que un total de 18 encuestados (33,3%), están *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; cuatro (4) encuestados (7,4%), dijeron que están *Muy satisfactorias*; el resto de los valores están por debajo del 4%. Con un total

⁴⁰ Hace falta un valor, según la muestra de 261 encuestados.

de 48 encuestados manifestaron que éstas están *Muy adecuadas*, por lo que un total de 25 encuestados (52,1%), expresaron que son *Satisfactorias*; con un total de 14 encuestados (29,2%) enunciaron que estas están *Muy satisfactorias*; con un total de siete (7) encuestados (14,5%), expresaron que están *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; el resto de los valores están por debajo del 3%. Con un total de 48 encuestados manifestaron que éstas están *Muy adecuadas*, por lo que un total de 25 encuestados (52,1%), expresaron que son *Satisfactorias*; con un total de 14 encuestados (29,2%) enunciaron que estas están *Muy satisfactorias*; con un total de siete (7) encuestados (14,5%), expresaron que están *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; el resto de los valores están por debajo del 3%. Y, con un total de 22 encuestados dijeron que éstas están *No adecuadas*, por lo que un total de 9 encuestados (41,0%), enunciaron que son *Satisfactorias*; con un total de nueve (9) encuestados (41,0%) manifestaron que estas están *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; con un total de dos (2) encuestados (9,1%), dijeron que están *Muy satisfactorias*; el resto de los valores están por debajo del 5%.

CUADRO 18. EN CUANTO A CALIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS DESTINADOS PARA LAS SILLAS, MESAS, ESTANTERÍAS, EQUIPOS TECNOLÓGICOS EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS ESTADOS ANÍMICOS AL ESTUDIAR, CONSULTAR O ATENDER								
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	260 *	100.0	31	98	116	7	4	4
ADECUADAS	129	49,6	10	35	78	4	0	2
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	54	20,7	4	29	18	2	1	0
MUY ADECUADAS	48	18,5	14	25	7	0	1	1
NO ADECUADAS	22	8,5	2	9	9	0	1	1
MUY NO ADECUADAS	6	2,3	1	0	3	1	1	0
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	0	1	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. SATISFACT. (SATISFACTORIA). * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados.								
Elaboración propia.								

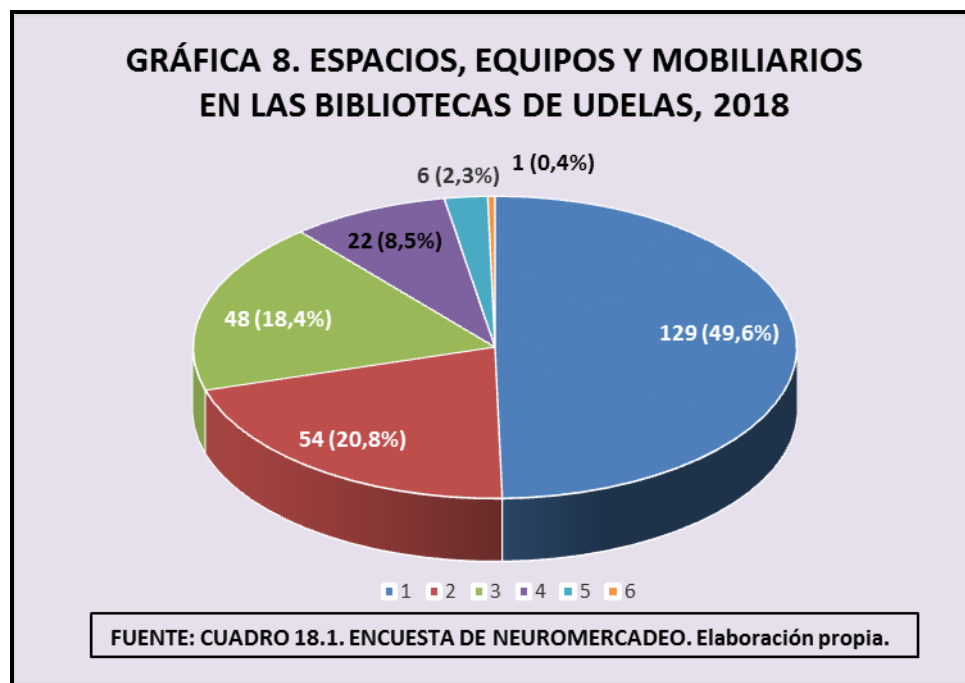
Puede observarse en este Cuadro 18, que los valores contrastan a la hipótesis alterna, sin embargo, los valores neutros por valoraciones (*Ni satisfactorias ni insatisfactorias*), son efectos de apatías no hay una predisposición d motivación al consultar o estudiar. Merece entonces por parte del SIBUDELAS, el aplicar estrategias de neuromercadeo y publicitar a través de los medios y plataformas electrónicas de comunicaciones, visualizándose a través de imágenes y de confort y espaciosidad (sillas, mesas, estanterías, climatizadores, acompañados por los buenos y eficientes tratos por parte del *Personal bibliotecario* que labora en las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 18.1. *En cuanto ¿Cómo califica Usted los espacios de las bibliotecas del SIBUDELAS destinados para las sillas, mesas, estanterías, equipos tecnológicos, estudiantes? vs Asiste rutinariamente y siente apego hacia*

las bibliotecas de SIBUDELAS. De los 260 encuestados,⁴¹ la mayoría de estos siguen expresando que son *Adecuados, Ni adecuados ni inadecuados, Muy adecuados, No adecuados*. Todas estas condicionalidades de los espacios y materiales bibliotecarios desvelados que la mayoría de los encuestados manifiestan que ellos, asisten rutinariamente y son fieles a las bibliotecas del SIBUDELAS; los resultados indicaron según porcentajes que: *Nada, Poco, Mucho*, y un encuestado *No contestó* (NC). Aquí se desvela que la hipótesis es nula. Sigue mostrándose una tarea activa y dinámica por parte del SIBUDELAS, para realizar actividades que sean atractores desde el neuromercadeo de los servicios bibliotecarios, para que los *usuarios- clientes* aludidos, asistan masivamente y establezcan lazos de fidelidad con los recintos bibliotecarios AMF y JRE del SIBUDELAS. *Vid. Infra. Gráfica 8.*

CUADRO 18.1. EN CUANTO A CALIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS DE LAS BIBLIOTECAS DESTINADOS PARA LAS SILLAS, MESAS, ESTANTERÍAS, EQUIPOS TECNOLÓGICOS VS ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO HACIA LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS						
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO					
	TOTAL	%	MUCHO	POCO	NADA	NC
	260 *	100.0	19	114	126	1
ADECUADAS	129	49,6	4	44	80	1
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	54	20,8	3	27	24	0
MUY ADECUADAS	48	18,4	11	28	9	0
NO ADECUADOS	22	8,5	1	12	9	0
MUY NO ADECUADOS	6	2,3	0	3	3	0
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	0	1	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados.						
Elaboración propia.						

⁴¹ Hace falta un valor que se perdió, por ello no se completa la muestra de 261 encuestados.



El Cuadro 19. *En cuanto ¿Cómo se siente Usted en las bibliotecas del SIBUDELA, con relación a las imágenes visuales, iluminación, climatización de temperatura, olores y sonidos, movilidades y circularidades de maniobras en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los 260 encuestados,⁴² de los que hay un valor perdido, no registrado en este cuadro, por lo que su descripción comprende que de los 154 encuestados manifestaron que *Muy adecuados*, de los que un total de 82 encuestados (53,2%) dice que es *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, luego, un total de 58 encuestados, es decir, un 37,7%, expresaron que es *Satisfactoria*, nueve (9) encuestados (5,8%), manifestaron que son *Muy satisfactoria*, también hay tres (3) encuestados(1,9%), dijeron que son *No satisfactoria*; un (1) encuestado

⁴² Hace falta un valor que se perdió, por ello no hay 261 encuestados.
254

(0,6%) manifestó que es *Muy no satisfactoria*, y otro encuestado *No contestó* (NC); otros 40 encuestados, expresaron que las condiciones son *Adecuadas*, de modo que un total de 18 encuestados (45,0%) manifestaron poseer un estado anímico que es *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, un total de 14 encuestados (35,0%), expresaron que son *Satisfactoria*, luego con cinco (5) encuestados (12,5%), expresaron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, otros dos (2) encuestados (0,5%), dijeron que *No satisfactoria*, y un (1) encuestado (2,5%), manifestó que *Muy no satisfactoria*. Y, el resto de los encuestados, *No contestó* (NC); de los 37 encuestados, que expresaron que las condiciones bibliotecas son *Ni adecuadas ni inadecuadas*, por lo que un total de 14 encuestados (37,8%) dijeron que su estado anímico es *Satisfactoria*, luego con un total de 11 encuestados (29,7%), manifestaron que son *Muy Satisfactoria*, le siguen con nueve (9) encuestados (24,3%), enunciaron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, y un (1) encuestado (2,7%), expresó que *Muy no satisfactoria*, y un (1) encuestado (2,5%), manifestó que *Muy no satisfactoria*, y dos (2) encuestados (5,4%), *No contestaron* (NC); con un total de 14 encuestados, quienes manifestaron que las condiciones de las bibliotecas son *No adecuadas*, por lo que un total de seis (6) de estos encuestados (42,8%) expresaron poseer un estado anímico que es *Satisfactoria*, luego con un total de cinco (5) encuestados (35,7%), revelaron que son *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, luego que les siguen con dos (2) encuestados (14,3%), declararon que *Muy satisfactoria*, y un (1) encuestado (7,1%), *No contestó* (NC); con un total de nueve (9) encuestados, expresaron que las condiciones de las bibliotecas son *Muy no adecuadas*, por lo

que cinco (5) de los encuestados (55,6%) expresaron tener un estado anímico que es *Satisfactoria*, luego con un total de dos (2) encuestados (22,2%), dijeron que son *Muy satisfactoria*, luego que le sigue un (1) encuestado (17,5%), manifestó que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, y otro encuestado más 17,5%, expresó que *No satisfactoria*; y seis (6) encuestados, *No contestaron* (NC).

CUADRO 19. EN CUANTO A LAS CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS EN RELACIÓN A LAS IMÁGENES VISUALES, ILUMINACIÓN, CLIMATIZACIÓN DE TEMPERATURA, OLORES Y SONIDOS, ... VS QUE LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER								
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	260 *	100.0	31	98	116	7	4	4
ADECUADAS	154	59,2	9	58	82	3	1	1
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	40	15,4	5	14	18	2	1	0
MUY ADECUADAS	37	14,2	11	14	9	0	1	2
NO ADECUADAS	14	5,4	2	6	5	0	0	1
MUY NO ADECUADAS	6	2,3	2	1	1	1	1	0
NO CONTESTA (NC)	9	3,5	2	5	1	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados. ** Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

Se observó desde el Cuadro 19, que la hipótesis alterna se contrasta positivamente, ya que los valores porcentuales nos desvelan que son *Adecuados* y *Muy adecuados*, corroborándose que son *Satisfactorias* y *Muy satisfactorias*. Contrario a ello aparecen los valores contrarios, es decir, *No adecuados* y *Muy no adecuados*, los que son porcentajes menores, pero siguen siendo altos; y con un alto porcentajes en *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*. Tanto

los *Estudiantes* como los *Docentes* y también el *Personal bibliotecario* quienes manifestaron la importancia en las comodidades del *estar*, con olores agradables, imágenes aunadas a los sonidos, espacios de circulaciones y movilidades en los dos recintos bibliotecario AMF y JRE del SIBUDELAS.

Se amplificaron las informaciones a través del Cuadro 19.1. *En cuanto ¿Cómo se siente Usted en las bibliotecas del SIBUDELA, con relación a las imágenes visuales, iluminación, climatización de temperatura, olores y sonidos, movilidades y circularidades de maniobras en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar.* Los 260 encuestados, un total de 154 encuestados expresaron que las condiciones son *Muy adecuados*, de los que 81 de estos encuestados manifiestan que los lugares utilizados para estudiar, consultar y atender, según las apariciones: *En las bibliotecas fuera de UDELAS, En casa, En los salones de UDELAS, En las bibliotecas del SIBUDELAS*; luego, un total de 40 encuestados expresaron que las condiciones son *Adecuados*, por lo que 17 de los encuestados dijeron que: *En casa, En los salones de UDELAS, En las bibliotecas fuera de UDELAS, En las bibliotecas del SIBUDELAS*; con un total de 37 encuestados expresaron que las condiciones son *Ni adecuadas ni inadecuadas*, por lo que 13 de los encuestados dijeron que *En casa*, ocho (8) encuestados *En bibliotecas fuera de UDELAS*, siete (7) encuestados *En los salones de UDELAS*, siete (7) encuestados *En las bibliotecas del SIBUDELAS*, y dos (2) de los encuestados *No contestaron (NC)*; con un total de 14 encuestados

dijeron que las condiciones son *No adecuadas*, por lo que siete (7) encuestados manifestaron que *En casa*, cinco (5) encuestados *En los salones de UDELAS*, dos (2) encuestados *En las bibliotecas fuera de UDELAS*;⁴³ luego, con un total de seis (6) encuestados, dijeron que son *Muy no adecuadas*, por lo que dos (2) encuestados expresaron que *En casa*, *En los salones de UDELAS*, un (1) encuestado *En las bibliotecas fuera de UDELAS*, y un (1) encuestado *En las bibliotecas del SIBUDELAS*; el resto de los valores, fueron para nueve (9) encuestados que *No contestaron* (NC).

CUADRO 19.1. EN CUANTO A LAS CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES FÍSICAS, MATERIALES FÍSICAS Y AMBIENTALES VS LUGARES PARA MEJORAR LOS RENDIMIENTOS ACADÉMICOS AL ESTUDIAR O CONSULTAR							
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	LUGARES PARA ESTUDIAR O CONSULTAR						
	TOTAL	%	EN CASA	EN BIBLIOTECAS FUERA DE UDELAS	EN SALONES DE UDELAS	EN BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	NC
	260 *	100.0	73	101	55	22	9
ADECUADAS	154	59,2	34	81	24	13	2
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	40	15,4	17	5	15	1	2
MUY ADECUADAS	37	14,2	13	8	7	7	2
NO ADECUADAS	14	5,4	7	2	5	0	0
MUY NO ADECUADAS	6	2,3	2	1	2	1	0
NO CONTESTA (NC)	9	3,5	0	4	2	0	3
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados, según muestra.							
Elaboración propia.							

De acuerdo con los resultados porcentuales entre el cuadro 19 y el Cuadro 19.1, son muy parecidos, de modo que la sigue siendo hipótesis es

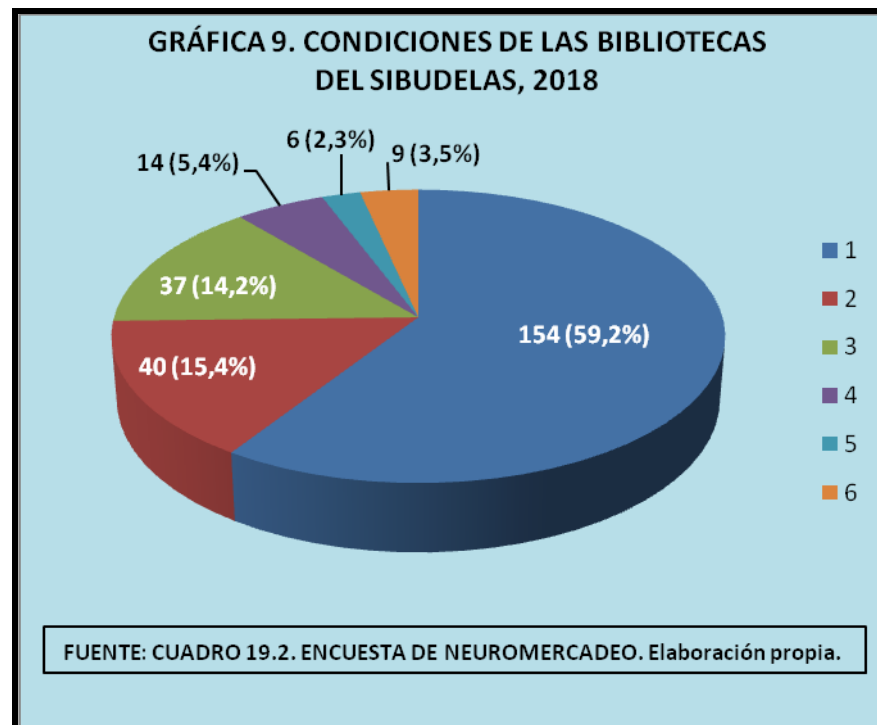
⁴³ En este Cuadro 19.1. No hubo registro *En las bibliotecas del SIBUDELAS*, aspecto que deja vislumbrar el poco consumo de los productos bibliotecarios, servicios y tecnologías que disponen las bibliotecas el SIBUDELAS en la Sede-Panamá de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

alterna, en cuanto a su positividad de los estudios y consultas relacionados los rendimientos académicos y las condiciones físicas-materiales de las dos bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

El Cuadro 19.2. *En cuanto ¿Cómo se siente Usted en las bibliotecas del SIBUDELA, con relación a las imágenes visuales, iluminación, climatización de temperatura, olores y sonidos, movilidades y circularidades de maniobras en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Asiste rutinariamente y siente apego hacia las bibliotecas de SIBUDELAS.* La mayoría de los encuestados en este aludido cuadro, es casi muy similar al Cuadro 19.1., en donde expresaron que sienten estados *Adecuados*, luego *Ni adecuados ni inadecuados*, *Muy adecuados*, y *No adecuados* vs en el orden de mayores apariciones, según *Nada*, *Poco*, *Mucho*, el resto de los valores aparecen en *No contestaron* (NC).

CUADRO 19.2. EN CUANTO ¿CÓMO SE SIENTE USTED EN LAS BIBLIOTECAS CON RELACIÓN A LAS IMÁGENES VISUALES, TEMPERATURAS, OLORES Y SONIDOS, ... VS ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO HACIA LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS						
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO					
	TOTAL	%	MUCHO	POCO	NADA	NC
	260 *	100.0	19	114	126	1
ADECUADAS	154	59,2	5	61	87	1
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	40	15,4	2	17	21	0
MUY ADECUADAS	37	14,2	9	21	7	0
NO ADECUADOS	14	5,4	0	10	4	0
MUY NO ADECUADOS	6	2,3	0	2	4	0
NO CONTESTA (NC)	9	3,5	3	3	3	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados, según muestra.						
Elaboración propia.						

De acuerdo con los resultados porcentuales entre el Cuadro 19, Cuadro 19.1, y Cuadro 19.2, que todos son muy similares, en su representación visual se observa en la Gráfica 9, es decir, pese a que los cruces mostraron ser diferenciados, la *hipótesis es nula*, pues evidenció que el mayor porcentaje fue *Nada*, sin embargo, el estado anímico expresados son Adecuados sobre el deseo de asistir y crear vínculos de fidelidad con las dos bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.



El Cuadro 20. *En cuanto ¿Cómo valora las condiciones materiales y físicas de las edificaciones de las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar.* De los cuales

261 encuestados, se cruzan los aspectos fácticos de las infraestructuras y el rendimiento académicos de los tres actores sociales que coadyuvan a ello; de allí que podemos observar que 91 encuestados expresan que están en *Buenas condiciones*, es decir, que de ellos, 33 encuestados (36,2%) dicen que *En casa*; que 23 encuestados (25,3%), expresan que *En los salones de UDELAS*; que 18 encuestados (19,7%), manifestaron que *En bibliotecas fuera de UDELAS*; con 13 encuestados (14,3%), enunciaron que *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Con 70 encuestados, expresan que están en *Malas condiciones*, de los que 61 encuestados (87,1%), manifiestan que los realizan *En las bibliotecas fuera de UDELAS*; con cinco (5) encuestados (7,1%), manifiestan que ellos los realizan *En casa*; con tres (3) encuestados (4,3%), que los realizan *En los salones de UDELAS*; y con sólo un (1) encuestado (1,4%), lo realiza *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Con 57 encuestados quienes manifestaron que *Ni buenas ni malas condiciones*, es decir, que 18 encuestados (31,6%), expresaron que *En bibliotecas fuera de UDELAS*; con 17 encuestados (29,8%), dijeron que *En los salones de UDELAS*; con 14 encuestados (24,5%), dijeron que *En bibliotecas fuera de UDELAS*; y por último a los cuatro (4) encuestados (7,0%), quienes nos expresaron que *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Con 36 encuestados quienes manifestaron que *Muy buenas condiciones*, de los cuales un total de 13 encuestados (36,1%), expresan que ellos lo hacen *En casa*; con 12 encuestados (21,1%), dijeron que lo hacen *En los salones de UDELAS*; con siete (7) encuestados (12,3%) expresan que ellos lo realizan *En las bibliotecas fuera de*

UDELAS; y sólo tres (3) encuestados (5,3%), dijeron que *En las bibliotecas fuera de UDELAS*. Vid. *Infra*. Cuadro 20.

CUADRO 20. EN CUANTO ¿CÓMO VALORA LAS CONDICIONES MATERIALES Y FÍSICAS DE LAS EDIFICACIONES DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS VS CONDICIONES PARA MEJORAR LOS RENDIMIENTOS ACADÉMICOS AL ESTUDIAR O CONSULTAR							
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	LUGARES PARA ESTUDIAR O CONSULTAR						
	TOTAL	%	EN CASA	EN BIBLITECAS FUERA DE UDELAS	EN SALONES DE UDELAS	EN BIBLITECAS DEL SIBUDELAS	NC
	261	100.0	73	102	55	22	9
BUENAS CONDICIONES	91	34,9	33	18	23	13	4
MALAS CONDICIONES	70	26,8	5	61	3	1	0
NI BUENAS NI MALAS CONDICIONES	57	21,8	18	14	17	4	4
MUY BUENAS CONDICIONES	36	13,8	13	7	12	3	1
MUY MALAS CONDICIONES	5	2	4	0	0	1	0
NO CONTESTA (NC)	2	0,7	0	2	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.							
Elaboración propia.							

Los mayores porcentajes en este Cuadro 20,⁴⁴ se desvela que la hipótesis es nula, en cuanto a que el menor grado de consulta y estudio en las dos bibliotecas del SIBUDELAS, es el menor porcentaje. Este aspecto es muy preocupante, por lo que es de urgencia notoria, que, tanto el SIBUDELAS con el apoyo de UDELAS, en elaborar una estrategia de neuromercadeo, que sean capaz de motivar y acrecentar los grados de intereses para mejorar el

⁴⁴ Este cuadro es muy sintomático, en cuanto a que desvela la situación crítica del bajo consumo de los productos y recursos bibliotecarios con que cuentan las dos bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS. Por lo que se hace imprescindible las aplicaciones que se describen, analizan y explican las estrategias desde el neuromercadeo de los servicios bibliotecarios.

rendimiento de los estudios académicos en los *Estudiantes*, pero también se compromete al mismo tiempo a que los *Docentes* eleven desde las técnicas didácticas, las teorías y técnicas-prácticas, y el *Personal bibliotecario*, en donde se promocionen y publiciten los recursos poseídos en materia bibliotecaria, las revistas indexadas, las plataformas electrónicas de búsquedas desde la Internet, los *Correos electrónicos*, *Vallas publicitarias*, los *Trípticos y dípticos*, *Luces led*, *La Radio*, *La TV*, *Telefonía móviles (WhatsApp)*, *Redes sociales (en Facebook, Twitter u otros)*; las tabletas electrónicas, además de los buenos y afables tratos personales y con eficiencia y calidad en los servicios prestados por parte del Personal bibliotecario que labora en el SIBUDELAS en la Sede-Panamá.

Los valores del Cuadro 20.1. *En cuanto ¿Cómo califica Usted los espacios de las bibliotecas del SIBUDELAS destinados para las sillas, mesas, estanterías, equipos tecnológicos, estudiantes? vs Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar.* Se desveló claramente que la mayoría de los encuestados expresan que son *Adecuados* y para mejorar esas condiciones de rendimiento académicos, mayormente las realiza *En las bibliotecas fuera de UDELAS*, *En casa*, *En los salones de UDELAS*, *En las bibliotecas del SIBUDELAS*, el resto de los valores aparecen en *No contestaron* (NC). El segundo mayor porcentaje, se ubicó a los *Ni adecuados ni inadecuados*, al expresar que *En los salones de UDELAS*, *En Casa*, *En las bibliotecas fuera de UDELAS*, y *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. El tercer mayor porcentaje, se ubicó a los *Muy adecuados*, al manifestar que *En bibliotecas fuera de UDELAS*,

En casa, En las bibliotecas del SIBUDELAS, En los salones de UDELAS, el resto de los valores aparecen en *No contestaron* (NC). Y, el cuarto del porcentaje se ubicó a los *No adecuados*, al expresar que, *En casa, En bibliotecas fuera de UDELAS, En los salones de UDELAS, En las bibliotecas del SIBUDELAS*, el resto de los valores aparecen en *No contestaron* (NC).

CUADRO 20.1: EN CUANTO ¿CÓMO CALIFICA USTED LOS ESPACIOS DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS DESTINADOS PARA LAS SILLAS, ESTANTERÍAS, EQUIPOS TECNOLÓGICOS VS CONDICIONES PARA MEJORAR LOS RENDIMIENTOS ACADÉMICOS AL ESTUDIAR O CONSULTAR							
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	LUGARES PARA ESTUDIAR O CONSULTAR						
	TOTAL	%	EN CASA	EN BIBLITECAS FUERA DE UDELAS	EN SALONES DE UDELAS	EN BIBLITECAS DEL SIBUDELAS	NC
	260*	100.0	73	101	55	22	9
ADECUADAS	129	49,6	29	70	20	9	1
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	54	20,7	19	7	21	2	5
MUY ADECUADAS	48	18,5	12	16	8	9	3
NO ADECUADAS	22	8,5	9	6	6	1	0
MUY NO ADECUADAS	6	2,3	4	1	0	1	0
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados, según muestra.							
Elaboración propia.							

De acuerdo con los porcentajes evidenciados la hipótesis es alterna, en cuanto a su positividad de los estudios y consultas relacionados los rendimientos académicos y las condiciones físicas-materiales de las dos bibliotecas AMF y JRE, es decir, que hubo un pequeño repunte en estudiar para mejorar el rendimiento académico *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Vid. *infra.*, ss., pp. Gráfica 10.



El Cuadro 21. *En cuanto ¿Cómo valora las condiciones materiales y físicas de las edificaciones de las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Asiste rutinariamente y siente apego hacia las bibliotecas de SIBUDELAS.* De los 261 encuestados, la mayoría de los mismos expresaron que están en *Buenas condiciones*, siguiendo y manifestando que, en *Malas condiciones*, luego que *Ni buenas ni malas condiciones* y en *Muy buenas condiciones*. Todas estas condiciones materiales y físicas de las edificaciones desvelan que la mayoría de los encuestados expresaron las rutinas de asistencias y fidelidades hacia las bibliotecas, según el orden porcentual, indican que *Nada*, *Poco*, *Mucho*, y un encuestado *No contestó* (NC). Aquí se desvela que la hipótesis es nula. De

modo que es una tarea activa el hacer a través de los atractores del neuromercadeo, para que los *usuarios- clientes* aludidos, para que asistan masivamente y establezcan lazos de fidelidad con los recintos bibliotecarios AMF y JRE del SIBUDELAS.

CUADRO 21. EN CUANTO ¿CÓMO VALORA LAS CONDICIONES MATERIALES Y FÍSICAS DE LAS EDIFICACIONES DEL SIBUDELAS VS ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO HACIA LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS						
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO					
	TOTAL	%	MUCHO	POCO	NADA	NC
	261	100.0	19	114	127	1
BUENAS CONDICIONES	91	34,9	7	54	29	1
MALAS CONDICIONES	70	26,8	0	7	63	0
NI BUENAS NI MALAS CONDICIONES	57	21,8	6	27	24	0
MUY BUENAS CONDICIONES	36	13,8	6	24	6	0
MUY MALAS CONDICIONES	5	1,9	0	2	3	0
NO CONTESTA (NC)	2	0,8	0	0	2	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.						
Elaboración propia.						

El Cuadro 22. *En cuanto ¿Cómo valora las condiciones materiales y físicas de las edificaciones de las bibliotecas del SIBUDELAS? vs ¿Cómo valora Usted el espacio, comodidad de circulación, silencios de estudios, hablas por servicios y atenciones, ambiente visual, olfativo, táctil dentro de los recintos de las bibliotecas del SIBUDELAS?* De los 261 encuestados, manifestaron según los porcentajes en relación a las condiciones materiales y físicas de las edificaciones, *Buenas condiciones*, luego *Malas condiciones*, *Ni buenas ni malas*

condiciones y *Muy buenas condiciones* en relación a las valoraciones que ellos cualificaron según porcentajes como: *Muy satisfactorias*, *Satisfactorias*, *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*, *Muy no satisfactorias* y *No satisfactorias*. El resto de los valores No contestaron (NC).

CUADRO 22. EN CUANTO ¿CÓMO VALORA LAS CONDICIONES MATERIALES Y FÍSICAS DE LAS EDIFICACIONES DEL SIBUDELAS VS ESPACIOS DE COMODIDAD Y CIRCULACIÓN, SILENCIOS DE ESTUDIOS, HABLAS POR SERVICIOS Y ATENCIONES ... EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	91	87	64	8	10	1
BUENAS CONDICIONES	91	34,9	18	49	18	3	3	0
MALAS CONDICIONES	70	26,8	61	2	5	1	1	0
NI BUENAS NI MALAS CONDICIONES	57	21,8	2	15	33	3	3	1
MUY BUENAS CONDICIONES	36	13,8	9	20	6	1	0	0
MALAS CONDICIONES	5	1,9	0	0	2	0	3	0
NO CONTESTA (NC)	2	0,8	1	1	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

La hipótesis aquí es alterna, pues hay más positividad por parte de los encuestados al valorar las condiciones fácticas y materiales en las edificaciones bibliotecarias, versus los mayores porcentajes de *Muy satisfactorias* y *Satisfactorias*. Le permite al SIBUDELAS, hacer mejoramientos físicos para darle mayor grado de eficiencia y calidad en el estar dentro del espacio bibliotecario, y sus inmobiliarios modernos, de modo que éstos se conviertan en atractores,

pero para ello, hay que mercadearlos masivamente hacia los *usuarios- clientes* de los dos recintos bibliotecarios AMF y JRE del SIBUDELAS.

El Cuadro 23. *En cuanto ¿Cómo califica Usted los espacios de las bibliotecas del SIBUDELAS destinados para las sillas, mesas, estanterías, equipos tecnológicos, estudiantes? vs ¿Cómo valora Usted el espacio, comodidad de circulación, silencios de estudios, hablas por servicios y atenciones, ambiente visual, olfativo, táctil dentro de los recintos de las bibliotecas del SIBUDELAS?* De los 260 encuestados,⁴⁵ manifestaron según los porcentajes con relación a las condiciones materiales y físicas de las edificaciones, *Adecuadas, Ni adecuadas ni inadecuadas, Muy adecuadas, No adecuadas, y Muy no adecuadas* con relación a las valoraciones emitidas según porcentajes como: *Muy satisfactorias, Satisfactorias, Ni satisfactorias ni insatisfactorias, Muy no satisfactorias y No satisfactorias*. El resto de los valores *No contestaron (NC)*.

⁴⁵ Hace falta un valor que se perdió, por ello no hay 261 encuestados.

CUADRO 23. EN CUANTO ¿CÓMO CALIFICA USTED LOS ESPACIOS DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS DESTINADOS PARA LAS SILLAS, MESAS, ESTANTERÍAS, EQUIPOS TECNOLÓGICOS VS ESPACIOS DE COMODIDAD Y CIRCULACIÓN, SILENCIOS DE ESTUDIOS, HABLAS POR SERVICIOS Y ATENCIONES ... EN BIBLIOTECAS								
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.**	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	260 *	100.0	91	86	64	8	10	1
ADECUADAS	129	49,6	70	39	16	2	2	0
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	54	20,7	5	13	28	5	3	0
NI BUENAS NI MALAS CONDICIONES	48	18,5	13	26	8	0	1	0
NO ADECUADAS	22	8,5	2	8	8	1	2	1
MUY NO ADECUADAS	6	2,3	0	0	4	0	2	0
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados, según muestra. ** Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

La hipótesis es alterna, pues hay más positividad por parte de los encuestados al valorar las condiciones de espacialidad e inmobiliarios y equipos tecnológicos dentro de los recintos bibliotecarios, en relación que siente al estar en tales espacios, es decir son Muy satisfactorios y Satisfactorios. El SIBUDELAS, deberá poner atención, en cuanto a tales mejoramientos fácticos en los espacios, inmobiliarios, tecnologías, significando con ello, atractores visibles hacia los *usuarios- clientes de los dos* recintos bibliotecarios AMF y JRE del SIBUDELAS.

El Cuadro 24. *En cuanto ¿Cómo se siente Usted en las bibliotecas del SIBUDELA, con relación a las imágenes visuales, iluminación, climatización de temperatura, olores y sonidos, movilidades y circularidades de maniobras en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs ¿Cómo valora Usted el espacio, comodidad de*

circulación, silencios de estudios, hablas por servicios y atenciones, ambiente visual, olfativo, táctil dentro de los recintos de las bibliotecas del SIBUDELAS?

De los 260 encuestados,⁴⁶ los resultados con relación al anterior Cuadro 23, son bastantes parecidos, es decir, hay una contrastación de la hipótesis alterna, que muestra las positivities valoradas por los encuestados, así: *Adecuados, Ni adecuados ni inadecuados, Muy adecuados, No adecuados Muy no adecuados, valorados como Muy satisfactorias, Satisfactorias Ni satisfactorias ni insatisfactorias, Muy no satisfactorias, No satisfactorias*, un encuestado *No contestó* (NC).

CUADRO 24. EN CUANTO ¿CÓMO SE SIENTE USTED EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS EN RELACIÓN A LAS IMÁGENES VISUALES, ILUMINACIÓN, ... VS QUE LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	260 *	100.0	91	86	64	9	7	1
ADECUADAS	154	59.2	68	53	27	2	3	1
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	40	15.4	4	13	18	3	0	0
MUY ADECUADAS	37	14.2	13	14	8	1	1	0
NO ADECUADAS	14	5.4	1	2	9	1	1	0
MUY NO ADECUADAS	6	2.3	1	1	1	1	2	0
NO CONTESTA (NC)	9	3.5	4	3	1	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, no suma los 261 encuestados, según muestra. ** Significa: SATISFACTORIA. Elaboración propia.								

Cuadro 25. *En cuanto ¿Cómo se siente Usted en las bibliotecas del SIBUDELA, con relación a las imágenes visuales, iluminación, climatización de*

⁴⁶ Hace falta un valor que se perdió, por ello no hay 261 encuestados, según la muestra.
270

temperatura, olores y sonidos, movilidades y circularidades de maniobras en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs ¿Posee el SIBUDELAS Programaciones bibliotecarias de apoyos a las actividades estudiantiles, docentes y administrativas? De los 260 encuestados,⁴⁷ expresaron que la mayoría son *Adecuados, Ni adecuados ni inadecuados, Muy adecuados, No adecuados, y Muy no adecuados*, sobre ellos los tres actores sociales respondieron que las mismas son: *Poco, Nada, un alto porcentaje No contestaron, y Mucho*. Las valoraciones de los encuestados hacen énfasis de la importancia de las realizaciones de las programaciones bibliotecarias por parte del SIBUDELAS, por lo que vislumbra la alta positividad de realizaciones de tales programaciones, es decir, contrasta que la hipótesis es alterna. Por ello el SIBUDELAS deberá emprender las campañas desde el neuromercadeo de los servicios y productos bibliotecarios que poseen las bibliotecas AMF y JRE.

CUADRO 25. EN CUANTO ¿CÓMO SE SIENTE USTED EN LAS BIBLIOTECAS CON RELACIÓN A LAS IMÁGENES VISUALES, TEMPERATURAS , OLORES Y SONIDOS, ... VS REALIZAN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS						
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	REALIZACIONES DE PROGRAMACIONES DEL SIBUDELAS					
	TOTAL	%	MUCHO	POCO	NADA	NC
	260 *	100.0	30	121	41	68
ADECUADAS	154	59,2	9	64	16	65
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	40	15,4	6	23	11	0
MUY ADECUADAS	37	14,2	10	20	5	2
NO ADECUADOS	14	5,4	0	11	3	0
MUY NO ADECUADOS	6	2,3	0	1	5	0
NO CONTESTA (NC)	9	3,5	5	2	1	1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados, según muestra.						
Elaboración propia.						

⁴⁷ Hace falta un valor que se perdió, por ello no hay 261 encuestados.

EL Cuadro 26. *En cuanto ¿Cómo valora las condiciones materiales y físicas de las edificaciones de las bibliotecas del SIBUDELAS? vs ¿Díganos cuál actividad le gustaría se realice en las Programaciones bibliotecarias del SIBUDELAS?* De los 261 encuestados, el porcentaje mayor recae en *Buenas condiciones*, *Malas condiciones*, *Ni buenas ni malas condiciones*, *Muy buenas condiciones*, y *Muy malas condiciones*. Este hecho en relación permitió observar los gustos de los encuestados, probándose la hipótesis alterna es positiva para los usuarios-clientelares, así: El mayor porcentaje de los encuestados *No contestaron (NC)*, *Mayor velocidad de Internet*, *Círculo de lectores*, *Incrementarlas computadoras y darles mantenimiento*, *Charlas informativas*, *Incorporar literatura especializada*, *Crear aplicaciones para móviles*, *No sabe*, *Ampliación de espacios físicos*, y *Feria de libros*. Se puede observar, que la mayoría de los encuestados prefieren se modernice con las velocidades en las *redes del internet*, se realicen los *Círculo de lectores*, *mayor número de computadoras con asistencias técnicas y de mantenimiento* y las *Charlas de informaciones*, entre otras que se detallan en el presente cuadro.

CUADRO 26. EN CUANTO ¿CÓMO VALORA LAS CONDICIONES MATERIALES Y FÍSICAS DE LAS EDIFICACIONES DEL SIBUDELAS? VS CUÁLES ACTIVIDADES DE LA PROGRAMACIONES PREFIERE SE REALICEN EN BIBLIOTECAS												
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS									
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	261	100.0	80	25	4	17	16	11	4	7	91	6
BUENAS CONDICIONES	91	34,9	7	12	3	8	9	3	1	6	42	0
MALAS CONDICIONES	70	26,8	60	3	0	2	1	0	0	0	4	0
NI BUENAS NI MALAS CONDICIONES	57	21,8	10	4	1	3	3	3	2	0	29	2
MUY BUENAS CONDICIONES	36	13,8	2	5	0	3	2	5	1	1	15	2
MUY MALAS CONDICIONES	5	1,9	0	1	0	1	1	0	0	0	0	2
NO CONTESTA (NC)	2	0,8	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Significan: A = Mayor velocidad del internet / B = Círculo de lectores / C = Ampliación de espacios físicos / D = Incrementar computadoras y darles mantenimientos / E = Charlas informativas / F = Incorporar literatura especializada / G = Feria de libros / H = Crear ampliación de uso de móviles / I = No contestó / J = No sabe. Elaboración propia.												

El Cuadro 27. *En cuanto ¿Cómo se siente Usted en las bibliotecas del SIBUDELA, con relación a las imágenes visuales, iluminación, climatización de temperatura, olores y sonidos, movilidades y circularidades de maniobras en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs ¿Díganos cuál actividad le gustaría se realice en las Programaciones bibliotecarias del SIBUDELAS?* De los 260 encuestados,⁴⁸ mostrándose que de los resultados son bastantes parecidos al Cuadro 26. Para mayores detalles visuales del presente Cuadro 27, en donde la hipótesis alterna se corrobora, este hecho de la realidad bibliotecaria acontecida, le permite al SIBUDELAS, realizar adecuaciones para las modernizaciones en *Mayor velocidad del Internet, crear Círculo de lectores, Incrementar las computadoras y darles mantenimientos, Charlas informativas, Incorporar literatura especializada, etc.*

⁴⁸ Hace falta un valor que se perdió, por ello no hay 261 encuestados.

CUADRO 27. EN CUANTO ¿CÓMO VALORA LAS CONDICIONES MATERIALES Y FÍSICAS DE LAS EDIFICACIONES DEL SIBUDELAS? VS CUÁLES ACTIVIDADES DE LA PROGRAMACIONES PREFERE SE REALICEN EN BIBLIOTECAS												
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS									
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	260 *	100.0	80	25	4	17	16	11	4	7	90	6
ADECUADAS	154	59,2	64	8	4	10	11	4	3	3	46	1
NI ADECUADAS NI INADECUADAS	40	15,4	10	5	0	2	1	3	0	1	16	2
MUY ADECUADAS	37	14,2	3	8	0	4	2	3	1	1	14	1
NO ADECUADOS	14	5,4	2	3	0	1	2	0	0	0	6	0
MUY NO ADECUADOS	6	2,3	0	0	0	0	0	1	0	0	3	2
NO CONTESTA (NC)	9	3,5	1	1	0	0	0	0	0	2	5	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Falta un valor a la muestra. A = Mayor velocidad del internet / B = Círculo de lectores / C = Ampliación de espacios físicos / D = Incrementar computadoras y darles mantenimientos / E = Charlas informativas / F = Incorporar literatura especializada / G = Feria de libros / H = Crear ampliación de uso de móviles / I = No contestó / J = No sabe.												
												Elaboración propia.

5.2.3. Valoración socioacadémica del usuario-cliente Estudiante ⁴⁹

En esta variable independiente se representan los sentires, intereses, gustos y necesidades de los *Estudiantes*, que lo llevan a emitir valoraciones con relación a las bibliotecas del SIBUDELAS, las asignaturas y accesos a los recursos bibliotecológicos proporcionados en las dos bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS, dominancia en los protocolos de consultas y alfabetizaciones recibidas, valoraciones sobre el estado de ánimo en el trato recibido por el *Personal bibliotecario* del SIBUDELAS. Se utilizó al *Funtor de cruce de variable e hipótesis alterna y nula vs Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios a los usuarios-clientes*.⁵⁰ Cfr., que a partir del Cuadro 28,⁵¹ hasta el Cuadro 34, en

⁴⁹ Esta variable independiente, representa a los actores sociales: *Estudiantes*.

⁵⁰ Definición conceptual en *cursiva* de la variable dependiente (VD). Vid. *Supra*. Cap. II. Su desarrollo teórico.

donde se describieron, analizaron y explicaron las principales preminencias, según las perspectivas causativas de la variable independiente,⁵² vs, la perspectiva de efectos en la variable dependiente.⁵³

El Cuadro 28. *En cuanto ¿Domina Usted como estudiante los protocolos de consulta, alfabetizaciones y acceso a las informaciones y documentaciones en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los 261 encuestados, los 241 *Estudiantes*, los resultados muestran que no hay una dominancia clara de los protocolos bibliotecarios, pues la mayoría expresa que *Muy poco*, luego *Ni mucho ni poco*, *Poco*, *Mucho*; en donde la mayoría expresa que *Ni satisfactoria*, luego, *Satisfactoria*, *Muy satisfactoria*, *No satisfactoria* y *Muy no satisfactoria*. Ello prueba que se tiene que capacitar a los usuarios-clientes que asisten a las bibliotecas del SIBUDELAS. La hipótesis es nula, pues no hay dominancia para el acceso a los sistemas tecnológicos y automatizados del SIBUDELAS.

⁵¹ En adelante, a partir del Cuadro 28 al Cuadro 34.

⁵² La perspectiva *física ergo-espacial* de las edificaciones y las relaciones de estados de efectos sobre el estar de los actores sociales, cuando estudia o consulta los productos, servicios y tecnologías bibliotecarias, disponibles por las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

⁵³ La perspectiva del *neuromercadeo*, es enteramente intencional, incorpora a los sentidos neuro-bio-humanos (sociales) con la finalidad de conocer los estados neuro-sociales y atraerlos desde la seducción y la persuasión a los usuarios-clientelares de las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

CUADRO 28. EN CUANTO ¿CÓMO SE SIENTE USTED EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS EN RELACIÓN A LAS IMÁGENES VISUALES, ILUMINACIÓN, ... VS QUE LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	4	4
MUY POCO	96	36,8	7	15	72	0	1	1
NI MUCHO NI POCO	57	21,8	6	31	19	0	0	1
POCO	45	17,3	5	20	12	5	2	1
MUCHO	33	12,6	6	19	6	2	0	0
NADA	4	1,5	0	2	1	0	1	0
NO APLICA (NA)	20	7,7	7	10	3	0	0	0
NO CONTESTA (NC)	6	2,3	0	2	3	0	0	1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 29. *En cuanto ¿Utiliza Usted las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consulta.*

De los 260 encuestados, los resultados muestran que la mayoría realizan sus estudios *En bibliotecas fuera de UDELAS*, luego *En casa*, después *En los salones de UDELAS* y de último *En las bibliotecas del SIBUDELAS*, sigue evidenciándose que en los recintos bibliotecarios del SIBUDELAS, es donde menos se estudia y consulta, aspecto que no permite un mayor desarrollo para el rendimiento académicos y/o laboral (académico dictando clases y bibliotecarios dando los servicios. Estas dificultades acaecidas en UDELAS, pone el asunto en urgencia notoria, pues es necesario y cuanto antes las aplicaciones de las estrategias desde el neuromercadeo, con el objetivo-meta de atraer a los usuarios al consumo de los productos, servicios y tecnologías que posee el SIBUDELAS.

CUADRO 29. EN CUANTO UTILIZA LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELA VS CONDICIONES PARA MEJORAR RENDIMIENTO ACADÉMICO AL ESTUDIAR O CONSULTAR EN LAS BIBLIOTECAS							
UTILIZA BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	LUGARES PARA ESTUDIAR O CONSULTAR						
	TOTAL	%	EN CASA	EN BIBLITECAS FUERA DE UDELAS	EN SALONES DE UDELAS	EN BIBLITECAS DEL SIBUDELAS	NC
	260 *	100.0	73	101	55	22	9
NO	118	45,3	23	73	15	3	4
SÍ	103	39,6	43	16	28	13	3
NO APLICA (NA)	19	7,3	5	7	2	3	2
NO CONTESTA (NC)	20	7,8	2	5	10	3	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados de la muestra. Elaboración propia.							

El Cuadro 30. *En cuanto ¿Las referencias y materiales bibliográficos utilizadas son proporcionadas por los docentes de las asignaturas dictadas en las carreras técnicas y licenciaturas de UDELAS? vs Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar.* De los 261 encuestados, los resultados muestran que la mayoría realizan sus estudios *En bibliotecas fuera de UDELAS*, luego *En casa*, después *En los salones de UDELAS* y de último *En las bibliotecas dl SIBUDELAS*, sigue evidenciándose que en los recintos bibliotecarios del SIBUDELAS. Ahora bien, con relación a las referencias bibliográficas proporcionadas por los *Docentes a ellos como Estudiantes*, los mismos expresaron, que el material bibliográfico esta entre *Ni mucho ni poco, Poco, Muy poco, y Nada*, la mayoría tiene que hacerlo en otras bibliotecas, comprar el material bibliográfico, y lo que puede encontrarse en las dos bibliotecas del SIBUDELAS. En general, es un asunto que los *Estudiantes*

deben resolver por sí solos. Este cuadro, es sólo una aproximación veraz del asunto; ello nos lleva a inferir, que el estudiar y consultar en las bibliotecas del SIBUDELAS, es fundamental para facilitar el mejoramiento y rendimiento de los estudios universitarios, sino también, que los *Docentes* les ayudará enormemente en el desarrollo teórico y técnico de las asignaturas que enseña, y así no tengan que recurrir a sus bibliografías personales, pues los *Estudiantes* podrán a consultar y estudiar dichas referencias bibliográficas seleccionadas por los *Docentes* de las asignaturas dictadas. Es de urgencia notoria, que en las bibliotecas del SIBUDELAS, se les nutra de mayores volúmenes de libros, revistas, anuarios, bases de datos, etc., que faciliten las consultas a los *Estudiantes* matriculados en las diversas carreras de UDELAS. Los datos evidencian, que la hipótesis es nula. *Vid. Infra.* Cuadro 30.

CUADRO 30. EN CUANTO A LAS REFERENCIAS Y MATERIALES BIBLIOGRAFICOS UTILIZADAS SON PROPORCIONADAS POR LOS DOCENTES DE LAS CARRERAS TÉCNICAS Y DE LICENCIATURAS VS CONDICIONES PARA MEJORAR RENDIMIENTO ACADÉMICO AL ESTUDIAR O CONSULTAR							
REFERENCIAS PROPORCIONADAS POR LOS DOCENTES	LUGARES PARA ESTUDIAR O CONSULTAR						
	TOTAL	%	EN CASA	EN BIBLITECAS FUERA DE UDELAS	EN SALONES DE UDELAS	EN BIBLITECAS DEL SIBUDELAS	NC
	261	100,0	73	102	55	22	9
POCO	102	39,1	16	64	13	6	3
NI MUCHO NI POCO	60	23,0	22	15	19	3	1
MUCHO	30	11,5	10	5	10	4	1
MUY POCO	28	10,7	15	3	6	2	2
NADA	11	4,2	3	4	1	3	0
NO APLICA (NA)	20	7,7	5	8	2	3	2
NO CONTESTA (NC)	10	3,8	2	3	4	1	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados, según muestra.							
Elaboración propia.							

El Cuadro 31. *En cuanto ¿Domina Usted como estudiante los protocolos de consulta, alfabetizaciones y acceso a las informaciones y documentaciones en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar.* De los 261 encuestados, específicamente en los estudiantes. La mayoría de ellos, especificaron que *Muy poco, Ni mucho ni poco*, y los que los dominan *Mucho*, obviamente es un porcentaje bajo. Al existir una baja en la dominancia de los protocolos, se denota entonces que hay pocas consultas y estudios de las asignaturas, situación que desfavorece el rendimiento académico, y muy especialmente, cuando el menor número de usuarios-clientes corresponden *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Por ello, el SIBUDELAS, deberá realizar promociones, publicitaciones hacia las capacitaciones o inducciones a los *Estudiantes y Docentes* y capacitar al *Personal bibliotecario* para desarrollar que les imprima un interés personal y con ello, desarrollar una eficiente atención en el trato de los usuarios, proporcionando un sello de alta calidad, trayendo beneficios comportados y compartidos para toda la familia udelista. *Vid. Infra.* Los Detalles en dicho cuadro.

CUADRO 31. EN CUANTO DOMINIO COMO ESTUDIANTES DE LOS PROTOCOLOS DE CONSULTA Y ALFABETIZACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS VS CONDICIONES PARA MEJORAR RENDIMIENTO ACADÉMICO AL ESTUDIAR O CONSULTAR							
REFERENCIAS Y MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS EN EL SIBUDELAS	LUGARES PARA ESTUDIAR O CONSULTAR						
	TOTAL	%	EN CASA	EN BIBLIOTECAS FUERA DE UDELAS	EN SALONES DE UDELAS	EN BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	NC
	261	100.0	73	102	55	22	9
MUY POCO	96	39,1	15	64	13	2	2
NI MUCHO NI POCO	57	23,0	22	15	13	5	2
POCO	45	11,5	15	8	14	5	3
MUCHO	33	10,7	15	6	8	4	0
NADA	4	4,2	1	0	2	1	0
NO APLICA (NA)	20 *	7,7	5	8	2	3	2
NO CONTESTA (NC)	6	3,8	0	1	3	2	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * A los <i>Docentes y Personal bibliotecario</i> .							
Elaboración propia.							

Cuadro 32. *En cuanto ¿En las asignaturas cursadas como estudiante, se utilizan las referencias y materiales bibliográficos que están a disposición en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs ¿Posee el SIBUDELAS Programaciones bibliotecarias de apoyos a las actividades estudiantiles, docentes y administrativas?* De los 261 encuestados, se evidencia que de los 241 *Estudiantes* (92,3%) que las ausencias de las programaciones bibliotecarias, según los porcentajes, con un 80 encuestados (30,7%) expresó que *Nada*, Con un 59 encuestados que *No contestaron* (NC), 10 dijeron que *Nada*, nueve (9) que expresaron que *Poco*, y dos (2) que mucho. 53 encuestados (20,3%), de los cuales 36 expresaron que *Poco*, siete (7) que *Nada*, y seis (6) que *Mucho*, y cuatro (4) *No contestaron*. Con 42 encuestados (%), los siguientes 29 dijeron que *Poco*, siete que *Nada*, seis (6) que *Mucho*, y cuatro (4) *No contestaron* (NC).

El resto de los valores pueden observarse en el cuadro. La hipótesis es nula, hay una mayoría de ausencia de programaciones, por lo que es una tarea por realizar y dirigir por parte del SIBUDELAS en la Sede-Panamá en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

CUADRO 32. EN CUANTO ¿EN LAS ASIGNATURAS CURSADAS COMO ESTUDIANTES, SE UTILIZAN LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LAS BIBLIOTECAS VS SE REALIZAN PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS EN EL SIBUDELAS						
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	REALIZACIONES DE PROGRAMACIONES DEL SIBUDELAS					
	TOTAL	%	MUCHO	POCO	NADA	NC
	261	100,0	30	121	42	68
NADA	80	30,7	2	9	10	59
NI MUCHO NI POCO	53	20,3	6	36	7	4
POCO	42	16,0	2	29	7	4
MUCHO	32	12,3	10	17	5	0
MUY POCO	27	10,3	4	11	12	0
NO APLICA (NA)	20	7,7	6	13	1	0
NO CONTESTA (NC)	7	2,7	0	6	0	1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados, según muestra. Elaboración propia.						

El Cuadro 33. *En cuanto ¿Utiliza Usted las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Asiste rutinariamente y siente apego hacia las bibliotecas de SIBUDELAS.* De los 261 encuestados, se evidencia las ausencias de las programaciones bibliotecarias, según los porcentajes, la mayoría expresa que *No* utiliza las bibliotecas del SIBUDELAS, prueba de ello son los 118 encuestados, de los cuales 96 expresaron *Nada*, y 21 que *Poco*, es decir, *No* hay asistencia y las otras de las asistencias son esporádicas-no rutinarias, por lo que los valores son de baja fidelidad hacia las dos bibliotecas del SIBUDELAS; el otro porcentaje

más alto fue para, aquellos que respondieron positivamente que *Sí* asisten y sienten fidelidad para con las bibliotecas del SIBUDELAS, pero que tampoco hay fidelidad con respecto a las bibliotecas. La hipótesis en nula, correspondiéndole al SIBUDELAS a desarrollar programaciones bibliotecarias, se incorporen *Vallas, Luces led, Trípticos y dípticos, La Radio, La TV, Telefonías móviles (WhatsApp), Correos electrónicos, Redes sociales (en Facebook, Twitter en otros), etc.*, que ayuden a crear los vínculos se estrechen y tanto los *Estudiantes* como a los *Docentes*, como también al propio *Personal bibliotecario*, asumir compromisos personales, institucionales y éxitos académicos. *Vid.* Detalles a través del presente cuadro.

CUADRO 33. EN CUANTO ¿UTILIZA USTED LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO HACIA LAS BIBLIOTECAS						
UTILIZA BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	REALIZACIONES DE PROGRAMACIONES DEL SIBUDELAS					
	TOTAL	%	MUCHO	POCO	NADA	NC
	260 *	100.0	19	114	126	1
NO	118	45,4	1	21	96	0
SÍ	103	39,6	11	69	23	0
NO APLICA (NA)	19	7,3	6	8	4	1
NO CONTESTA (NC)	20	7,7	1	16	3	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Falta un valor a la muestra, que es de 261 encuestados.						
Elaboración propia.						

El Cuadro 34. *En cuanto ¿Cómo valora Usted el trato que le ofrece el personal bibliotecario del SIBUDELAS? vs Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar.* De los 261 encuestados, los

resultados indican que la mayoría expresan que ellos reciben tratos entre *Satisfactoria* y *Muy satisfactoria*, aspecto que comprueba la hipótesis alterna, en relación con el mejoramiento del rendimiento académico; sin embargo, en las relaciones que se realizan, precisamente es En las bibliotecas del SIBUDELAS, en donde menos hay consumo. Es un compromiso institucional, que el SIBUDELA emprenda campañas de neuromercadeo, con el objetivo-meta de atraer a los usuarios-clientelares a sus recintos bibliotecarios.

CUADRO 34. EN CUANTO VALORACIÓN COMO ESTUDIANTE DEL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL BIBLIOTECARIO DEL SIBUDELAS? VS CONDICIONES PARA MEJORAR RENDIMIENTO ACADÉMICO AL ESTUDIAR O CONSULTAR							
TRATO RECIBIDO DE LOS BIBLIOTECARIOS	LUGARES PARA ESTUDIAR O CONSULTAR						
	TOTAL	%	EN CASA	EN BIBLITECAS FUERA DE UDELAS	EN SALONES DE UDELAS	EN BIBLITECAS DEL SIBUDELAS	NC
	261	100.0	73	102	55	22	9
SATISFACTORIA	129	49,5	35	71	14	8	1
MUY SATISFACTORIA	41	15,7	14	9	15	2	1
NI SATISFACTORIA NI INSATISFACTORIA	41	15,7	11	12	15	1	2
MUY NO SATISFACTORIA	12	4,6	3	1	3	4	1
NO SATISFACTORIA	9	3,4	5	0	2	1	1
NO APLICA (NA)	20	7,7	5	8	2	3	2
NO CONTESTA (NC)	9	3,4	0	1	4	3	1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.							
Elaboración propia.							

5.2.4. Valoración socioacadémica del usuario-cliente Docente ⁵⁴

En esta variable independiente se representan los sentires, intereses, gustos y necesidades de los *Docentes*, quienes emitieron valoraciones *grosso modo* con relación a las bibliotecas del SIBUDELAS, las asignaturas y accesos a los recursos bibliotecológicos proporcionados en las dos bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS, dominancia en los protocolos de consultas y alfabetizaciones recibidas, valoraciones sobre el estado de ánimo en el trato recibido por el *Personal bibliotecario* del SIBUDELAS. Se utilizó al Funtor *de cruce de variable e hipótesis alterna y nula* vs *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios a los usuarios-clientes*.⁵⁵ *Cfr.*, que a partir del Cuadro 35,⁵⁶ hasta el Cuadro 42, se conocen las preminencias más destacadas, según las perspectivas causativas de la variable independiente,⁵⁷ vs, las perspectivas surtidos por los cruces y los efectos de la variable dependiente.⁵⁸

El Cuadro 35. *En cuanto ¿Utiliza Usted las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los 261

⁵⁴ Esta variable independiente, representa a los actores sociales: *Docentes*.

⁵⁵ Definición conceptual en *cursiva* de la variable dependiente (VD). *Vid. Supra. Cap. II.* Su desarrollo teórico.

⁵⁶ En adelante, a partir del Cuadro 35 hasta el Cuadro 42.

⁵⁷ La perspectiva *física ergo-espacial* de las edificaciones y las relaciones de estados de efectos sobre el estar de los actores sociales, cuando estudia o consulta los productos, servicios y tecnologías bibliotecarias, disponibles por las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

⁵⁸ La perspectiva del *neuromercadeo*, es enteramente intencional, incorpora a los sentidos neuro-bio-humanos (sociales) con la finalidad de conocer los estados neuro-sociales y atraerlos desde la seducción y la persuasión a los usuarios-clientelares de las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

encuestados, los resultados muestran que, de los 16 *Docentes*, ocho (8) de los mismos (un 50,0%) dicen que *Ni mucho ni poco*, por eso, un total de cuatro (4) *Docentes*, es decir, un 50,0%, expresaron que *Satisfactoria*, otros tres (3) *Docentes* (37,5%), dijeron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, y un (1) *Docente* (12,5%), declararon que *Muy satisfactoria*. Seis (6) *Docentes*, expresaron que *Mucho*, por ello, un total de tres (3) *Docentes* (50,0%), dijeron que *Muy satisfactoria*, y otros tres (3) *Docentes* (50,0%), manifestaron que *Satisfactoria*. El resto de los valores de este cuadro, *No aplican* (NA), pues aparecen un alto porcentaje, pues sólo fueron para los *Docentes*.

CUADRO 35. EN CUANTO A QUE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS PROPORCIONAN SEGURIDAD, FORTALEZAS, CONOCIMIENTOS DE APOYOS A LAS ASIGNATURAS VS QUE ESTADOS LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
APOYOS DE BIBLIOTECAS A LAS ASIGNATURAS CURSADAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100,0	31	99	116	7	4	4
NI MUCHO NI POCO	8	3,1	1	4	3	0	0	0
MUCHO	6	2,3	3	3	0	0	0	0
POCO	2	0,8	0	2	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	244	93,4	27	89	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 36. *En cuanto ¿Utiliza Usted las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los 261 encuestados, los resultados muestran que de los 16 *Docentes*, ocho (8) de estos

Docentes (un 50,0%) dicen que *No*, de los cuales cuatro (4) *Docentes* (50,0%), dijeron que *Satisfactoria*, dos (2) *Docentes* (25,0%), manifestaron que *Muy satisfactoria*, luego otros dos (2) *Docentes* (25,0%), expresaron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; un total de siete (7) *Docentes* (43,8%), dijeron que *Sí* utilizan las bibliotecas, por ello, cuatro (4) *Docentes* (57,1%), enunciaron que es *Satisfactoria*, con dos (2) *Docentes* (28,6%), y un *Docente* (14,3%), expresó que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*. El resto de los valores de este cuadro, *No aplican* (NA), pues aparecen un alto porcentaje, pues sólo fueron para los *Docentes*.

CUADRO 36. EN CUANTO A UTILIZACION DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS VS QUE LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
UTILIZA BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	4	4
NO	8	3,0	2	4	2	0	0	0
SÍ	7	2,7	2	4	1	0	0	0
NO APLICA (NA)	245	93,9	27	90	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA								
Elaboración propia.								

El Cuadro 37. En cuanto ¿Considera Usted que las Bibliotecas de SIBUDELAS, proporcionan seguridad, fortalezas, conocimientos, nuevas

tecnologías de apoyo a las asignaturas cursadas? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca. Para los 16 *Docentes* encuestados, consideran que las bibliotecas de esta institución universitaria les proporciona seguridad, fortalezas conocimientos y las nuevas tecnologías en las asignaturas cursadas, es decir, que cuatro (4), manifestaron que *Satisfactorias*, mientras que tres (3) dijeron que *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; luego seis (6) *Docentes*, expresaron que *Mucho*, es decir, tres (3) que son *Muy satisfactorias*, tres (3) que son *Satisfactorias*; y dos (2) docentes, dijeron que son *Satisfactorias*. Se infiere entonces, que el 50,0% el estudiar y consultar sus materiales informativos y documentales a través de las bibliotecas del SIBUDELAS, no les produce una seguridad, fortalezas sobre los conocimientos y las nuevas tecnologías, es decir, les produce efectos más que negativos, positivos; en cuanto al 38,0% de los *Docentes*, si expresan que les ayuda *Mucho*. Este aspecto, comprueba que la hipótesis es alterna, es decir, hay más sentires positivos que negativos. *Vid.* Además los detalles cuantitativos, según las definiciones cualitativas del respectivo cuadro.

CUADRO 37. EN CUANTO A QUE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS PROPORCIONAN SEGURIDAD, FORTALEZAS Y CONOCIMIENTOS A LAS ASIGNATURAS CURSADAS VS ESTADOS AL ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
APOYOS DE BIBLIOTECAS A LAS ASIGNATURAS CURSADAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	4	4
NI MUCHO NI POCO	8	3,1	1	4	3	0	0	0
MUCHO	6	2,3	3	3	0	0	0	0
POCO	2	0,8	0	2	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	244	93,4	27	89	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 38. *En cuanto ¿Utiliza Usted las bibliotecas del SIBUDELAS?* vs *Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* Para los 16 *Docentes* encuestados, ellos consideran que el uso de las dos bibliotecas del SIBUDELAS, por eso un total de ocho (8) *Docentes*, expresan que ellos *No* utilizan las bibliotecas del SIBUDELAS, sin embargo ellos consideran que su uso es beneficioso, ahora bien, continuando con el desglose de los valores, un total de cuatro (4) de estos *Docentes*, expresaron que es *Satisfactoria*, dos (2) *Docentes*, dicen que son *Muy satisfactoria*, y otros dos (2) *Docentes*, manifestaron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; con un total de siete (7) *Docentes*, expresan que *Sí* usan a las bibliotecas del SIBUDELAS, de los que cuatro (4) *Docentes*, dijeron que son *Satisfactorias*, dos (2) *Docentes*, expresaron que son *Muy satisfactorias*, y un (1) *Docente*, expresó que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*. El sentido asociado a sus gustos, deseos,

intereses y necesidades académicas,⁵⁹ que han de mejorarse, contando con la participación de las autoridades universitarias y generar políticas académicas acorde con la formación de calidad y mejoramientos de los productos bibliotecarios, los servicios y las TIC acordes con el avance científico y tecnológico, proporcionados para los *Docentes y Estudiantes y Personal Bibliotecario* del SIBUDELAS de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Si bien es cierto que la hipótesis es nula, la hipótesis alterna es muy cercana.

CUADRO 38. EN CUANTO UTILIZA LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS VS QUE ESTADOS LES PRODUCE AL ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
UTILIZA BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	4	4
NO	8	3,0	2	4	2	0	0	0
SÍ	7	2,7	2	4	1	0	0	0
NO APLICA (NA)	245	93,9	27	90	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA. Elaboración propia.								

El Cuadro 39. *En cuanto ¿En la asignatura que dicta clases, se utilizan las referencias y materiales bibliográficos que están a disposición en las bibliotecas*

⁵⁹ Ordenados por las articulaciones y combinaciones y que desde el *Funtor de variable e hipótesis alterna y nula*, se vivifican sus deseabilidades por poseer gustos subjetivos grupales y personales. *Vid. Supra. Cap. III. Marco conceptual metodológico.*

del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca. Los 16 *Docentes* encuestados, que en sus asignaturas dictadas, utilizan las referencias bibliográficas, materiales y tecnologías de las bibliotecas del SIBUDELAS, esta usabilidad les generó a los *Docentes*, pocos beneficios académicos, por lo que un total de siete (7) *Docentes*, expresaron que *Ni mucho ni poco*, es decir, de los cuales, cinco (5) *Docentes*, dijeron que son *Satisfactoria*, un (1) *Docente*, manifestó que es *Muy satisfactoria*, y otro *Docente*, dijo que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; con un total de cuatro (4) *Docentes*, dijeron que para ellos las utilizan *Poco*, por lo que dos (2) *Docentes*, expresan que para ellos son *Satisfactorias*, y otros dos (2) *Docentes* expresaron, que estas son *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; y por último, tres (3) *Docentes*, manifiestan que ellos las utilizan *Mucho*, por lo que dos (2) *Docentes*, expresan que *Muy satisfactoria*, y un (1) *Docente más*, dijo que *Satisfactoria*. Pese a los resultados son muy estrechos hay una tendencia que favorece a la hipótesis alterna, hay más positividad que negatividad.

CUADRO 39. EN CUANTO A LAS ASIGNATURAS QUE DICTA COMO DOCENTES SE UTILIZA REFERENCIAS EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS VS QUE ESTADOS LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDEREN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	4	4
NI MUCHO NI POCO	7	2,7	1	5	1	0	0	0
POCO	4	1,5	0	2	2	0	0	0
MUCHO	3	1,1	2	1	0	0	0	0
MUY POCO	1	0,4	1	0	0	0	0	0
NADA	1	0,4	0	1	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	244	93,5	27	89	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 40. *En cuanto ¿Las referencias y materiales bibliográficos utilizadas son proporcionadas por el propio docente de las asignaturas dictadas en las carreras técnicas y licenciaturas de UDELAS? Vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los 16 Docentes encuestados, manifestaron que estas utilizations supra de las referencias y materiales bibliográficos para las asignaturas por carreras (técnicas o de licenciaturas), les proporcionan, según los valores descritos, es decir, que siete (7) Docentes, manifestaron que *Mucho*, de los que cuatro (4) Docentes, expresaron que son *Satisfactoria*, dos (2) Docentes, dijeron que *Muy satisfactoria*, y otro Docente, manifestó que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; con un total de seis (6) Docentes, expresaron que *Ni mucho ni poco*, de los cuales tres (3) Docentes, expresaron

que son *Satisfactorias*, otros dos (2) *Docentes* expresaron, que son *Ni satisfactorias ni insatisfactorias*; y un (1) *Docente*, dijo que *Muy satisfactoria*; un total de tres (3) *Docentes*, manifestaron que *Poco*, por el cual dos (2) de estos *Docentes*, manifiestan que son *Satisfactoria*, y un (1) *Docente*, expresó que *Muy satisfactoria*. Los resultados aquí desvelados, están expresando la tendencia positiva hacia la hipótesis alterna, también y al igual que en el Cuadro 54, hay más positividad que negatividad.

CUADRO 40. EN CUANTO LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS PROPORCIONADA POR LOS DOCENTES EN LAS ASIGNATURAS A LAS CARRERAS DE UDELAS VS QUE ESTADOS LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER								
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	7	4
MUCHO	7	2,7	2	4	1	0	0	0
NI MUCHO NI POCO	6	3,3	1	3	2	0	0	0
POCO	3	1,1	1	2	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	244	93,5	27	89	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 41. *En cuanto ¿Domina Usted como docente los protocolos de consulta y acceso a las informaciones y documentaciones en las bibliotecas del*

SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca. Los 16 Docentes encuestados, que manifestaron sobre los dominios de los protocolos de consultas y accesos a las informaciones y documentaciones en las bibliotecas del SIBUDELAS, un total de nueve (9) Docentes, dijeron que *Ni mucho ni poco*, de los que a su vez, cuatro (4) Docentes, expresaron que son *Satisfactoria*, que tres (3) Docentes, manifestaron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, y que dos (2) Docentes, declararon que *Muy satisfactoria*; el resto de los valores, según los Docentes, estuvieron por debajo de tres (3). Levemente aquí la hipótesis es más propositiva que negativa, por lo que la hipótesis es alterna.

CUADRO 41. EN CUANTO DOMINIO COMO DOCENTE DE PROTOCOLOS DE CONSULTAS Y ACCESOS DE LAS INFORMACIONES VS ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES								
PROTOCOLOS DE CONSULTAS Y ACCESO A INFORMACIONES	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100,0	31	99	116	7	4	4
MI MUCHO NI POCO	9	3,4	2	4	3	0	0	0
MUCHO	2	0,8	1	1	0	0	0	0
MUY POCO	2	0,8	1	1	0	0	0	0
NADA	2	0,8	0	2	0	0	0	0
POCO	1	0,4	0	1	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	244	93,4	27	89	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	0	0	0	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

Cuadro 42. *En cuanto ¿Cómo valora Usted el trato que le ofrece el personal bibliotecario del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* Los 16 Docentes encuestados, que manifestaron sobre los dominios de los protocolos de consultas y accesos a las informaciones y documentaciones en las bibliotecas del SIBUDELAS, un total de nueve (9) Docentes, dijeron que *Mucho*, de los cuales tres (3) de ellos (33,3%), expresaron que el trato recibido por parte del *Personal bibliotecario* hacia ellos, es *Muy satisfactorio*, luego que cinco (5) Docentes, (55,6%) manifestaron que el trato recibido es *Poco*, por lo que el trato fue *Satisfactoria*, y un (1) Docente (11,1%), declararon que el trato recibido por estos bibliotecarios es *Muy satisfactoria*; de los cuales cinco (5) Docentes expresaron que el trato recibido es *Poco*, es decir, de los que un (1) Docente (20,0%), expresó que *Muy satisfactorio*; y dos (2) Docentes, manifestaron que el trato recibido fue *Satisfactorio*; el resto de los valores marcaron en 244 encuestados que *No Aplican* (NA); y un (1) encuestado *No contestó* (NC). Levemente aquí la hipótesis es más propositiva, es decir, es alterna.

CUADRO 42. EN CUANTO CÓMO VALORA USTED COMO DOCENTE EL TRATO OFRECIDO POR EL PERSONAL BIBLIOTECARIO DEL SIBUDELAS VS ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES

TRATO RECIBIDO COMO DOCENTE	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	99	116	7	4	4
BUENO	9	3,4	3	5	1	0	0	0
MUY BUENO	5	2,0	1	2	2	0	0	0
NI BUENO NI MALO	2	0,8	0	2	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	244	93,4	27	89	113	7	4	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0	0	0	0

FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.

Elaboración propia.

5.2.5. Valoración técnica del usuario-cliente Personal bibliotecario ⁶⁰

En esta variable independiente se representan los sentires, intereses, gustos y necesidades del *Personal bibliotecario*, quienes emitieron valoraciones *grossomodo* con relación a las bibliotecas del SIBUDELAS, por lo que mostraron cierta reticencia en sus respuestas, pues integrantes funcionarios en las dos bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS, sin embargo, pese a ellos, emitieron sus valoraciones en relación con los servicios, alfabetización bibliotecaria sobre las informaciones, documentos y los usos automatizados de sus catálogos a los *Estudiantes, Docentes u otros*; y las valoraciones sentidas por los bibliotecarios en relación al trato que les dieron los usuarios a ellos como Personal bibliotecario del SIBUDELAS de la Sede-Panamá en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Se utilizó al Funtor *de cruce de*

⁶⁰ Esta variable independiente, representa a los actores sociales: *Personal bibliotecario*.

*variable e hipótesis alterna y nula vs Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios a los usuarios-clientes.*⁶¹ Cfr., que a partir del Cuadro 43,⁶² hasta el Cuadro 46, se dieron a conocer sus aspectos más sobresalientes, según las perspectivas causativas de la variable independiente,⁶³ vs, las perspectivas surtidos por los cruces y los efectos de la variable dependiente.⁶⁴

El Cuadro 43. *En cuanto ¿Cómo bibliotecario ayuda a los estudiantes y docentes a alfabetizarlos para que accedan al dominio de las informaciones y documentos de las bibliotecas de SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los cuatro (4) integrantes de las dos bibliotecas AMF y JRE, y que es esta investigación se les ha denominado Personal bibliotecario, quienes expresaron que ellos les ofrecen los servicios bibliotecarios tanto a los *Estudiantes, Docentes*, como a cualquier otros usuarios externos que llegan a las bibliotecas del SIBUDELAS en busca de informaciones, documentos en prensa o escritos en papeles, bases de datos (en CDs, DVD, USB), acceder a las TIC del SIBUDELAS a revistas indexadas nacionales e internacionales, documentos escritos en Word o PDF, imágenes iconográficas, vídeos, audios, etc., a través ordenadores o computadoras a la

⁶¹ Definición conceptual en *cursiva* de la variable dependiente (VD). *Vid. Supra. Cap. II.* Su desarrollo teórico.

⁶² En adelante, a partir del Cuadro 43 hasta el Cuadro 46.

⁶³ La perspectiva *física ergo-espacial* de las edificaciones y las relaciones de estados de efectos sobre el estar de los actores sociales, cuando estudia o consulta los productos, servicios y tecnologías bibliotecarias, disponibles por las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

⁶⁴ La perspectiva del *neuromercadeo*, es enteramente intencional, incorpora a los sentidos neuro-bio-humanos (sociales) con la finalidad de conocer los estados neuro-sociales y atraerlos desde la seducción y la persuasión a los usuarios-clientelares de las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS.

red-web-site por Correos electrónicos, redes sociales (nubes). Estas atenciones, fueron dadas por dicho personal, de la siguiente manera: un total de tres (3) del *Personal bibliotecario*, dos (2) integrantes, dijeron que *Muy satisfactoria*, y un (1) *bibliotecario*, manifestó que *Satisfactoria*; y que un (1) bibliotecario, que *Poco*, pero que a él le produce *Satisfacción*. Estos valores indican, que la hipótesis es alterna, hay una disposición hacia a la atención de los clientes-usuarios.

CUADRO 43. EN CUANTO ¿CÓMO SE SIENTE USTED EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS EN RELACIÓN A LAS IMÁGENES VISUALES, ILUMINACIÓN, ... VS QUE LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
BIBLIOTECARIOS AYUDAN A ESTUDIANTES Y DOCENTES	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.**	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	260 *	100.0	31	98	116	7	4	4
MUCHO	3	1,2	2	1	0	0	0	0
POCO	1	0,4	0	1	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	256	98,4	29	96	116	7	4	4
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Falta un valor a la muestra, que es de 261 encuestados. ** Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 44. *En cuanto ¿Cómo valora a los estudiantes y docentes sobre las maneras, formas y tratos que ellos les dan sobre los servicios bibliotecarios prestados u ofrecidos? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los cuatro (4) integrantes o *Personal bibliotecario*, un

total de tres (3) del *Personal bibliotecario*, expresaron que *Ni mucho ni poco*, de los cuales dos (2) integrantes, manifestaron sentirse *Muy satisfactoria*, y un (1) *bibliotecario*, manifestó que *Satisfactoria*; y que otro bibliotecario, expresó que *Mucho* y que le es *Muy satisfactoria*. Estos valores indican, que la hipótesis es alterna, hay una disposición hacia a la atención de los clientes-usuarios.

CUADRO 44. EN CUANTO CÓMO VALORA EL TRATO DE LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES HACIA USTED, SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS VS QUE LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LOS RECINTOS BIBLIOTECARIOS								
ATENCIONES Y SERVICIOS PRESTADOS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.**	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100,0	31	99	116	7	4	4
NI MUCHO NI POCO	3	1,2	2	1	0	0	0	0
MUCHO	1	0,4	1	0	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	257	98,4	28	98	116	7	4	4
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 45. *En cuanto ¿Realiza como personal bibliotecario, atenciones personificadas de ayudas al acceso de perfiles académicos a las referencias bibliografías, hemerografías y webibliográficos que reposan en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los cuatro (4) integrantes o *Personal bibliotecario*, dijeron que *Mucho*, de los que tres (3) integrantes, manifestaron sentirse *Muy satisfactoria*, y otro

bibliotecario, declaró que *Satisfactoria*. Prueba contundente de comprobación de la hipótesis alterna.

CUADRO 45. EN CUANTO REALIZA COMO PERSONAL BIBLIOTECARIO ATENCIONES PERSONIFICADAS DE AYUDAS A PERFILES ACADÉMICOS A LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DEL SIBUDELAS VS QUE LES PRODUCE ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER								
SERVICIOS SOLICITADOS COMO BIBLIOTECARIO	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.*	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100.0	31	98	117	7	4	4
MUCHO	4	1,5	3	1	0	0	0	0
POCO	0	0,0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	257	98,5	28	97	117	7	4	4
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: SATISFACTORIA.								
Elaboración propia.								

El Cuadro 46. *En cuanto ¿Cómo se siente cuando los usuarios estudiantes y docentes solicitan sus servicios en las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca.* De los cuatro (4) integrantes o *Personal bibliotecario*, declararon que *Mucho*, de los que tres (3) integrantes, manifestaron sentirse *Muy satisfactoria*, y otro *bibliotecario*, expresó que *Satisfactoria*. Al igual que en el Cuadro 45, también los resultados de este Cuadro 46, son pruebas contundentes de comprobación de la hipótesis alterna.

CUADRO 46. EN CUANTO ¿CÓMO CALIFICA USTED LOS ESPACIOS DESTINADOS PARA LAS SILLAS, MESAS, ESTANTERÍAS, EQUIPOS TECNOLÓGICOS EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS ESTADOS ANÍMICOS AL ESTUDIAR, CONSULTAR O ATENDER

CONSULTAR, ESTUDIAR Y ATENDER EN LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ESTADOS DE SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES					
			MUY SATISFAC.	SATISFACT.	NI SATISFACT. NI INSATISFACT.	NO SATISFACT.	MUY NO SATISFACT.	NC
	261	100,0	31	99	116	7	4	4
MUCHO	4	1,5	3	1	0	0	0	0
POCO	0	0,0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA (NA)	257	98,5	28	98	116	7	4	4

FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. SATISFACT. (SATISFACTORIA). * Hay un valor perdido, que no suma a los 261 encuestados.

Elaboración propia.

5.3. Desarrollo empírico-teórico de la variable dependiente ⁶⁵

Dado este desarrollo, esta variable en cuestión, apunto por relacionar desde el *Funtor de cruces*, que se expresó a través de la hipótesis teórica central, específicamente con las hipótesis de trabajo, alterna y nula. Los cruces empleados, desvelaron las características sociopersonales, académicas, bibliotecarias y los atractores apegado a la personalidad y los elementos socioculturales relacionados a los grados de deseos, gustos, intereses y necesidades de los usuarios-clientelares externos e internos.

⁶⁵ Esta variable dependiente, se relaciona o cruza con las variables independientes.

5.3.1. Neuromercadeo de servicios bibliotecarios a los usuarios

Esta variable dependiente arriba (*supra*) definida,⁶⁶ se confrontó con el *Funtor de cruces de las variables independientes e hipótesis alterna y nula*.⁶⁷ En adelante los resultados que se describieron, analizaron y explicaron,⁶⁸ en dichos cuadros y en algunas gráficas,⁶⁹ en donde se detallan nominal y numéricamente, los compromisos, las responsabilidades basadas en los gustos de los sentidos, los intereses, y necesidades sobre los consumos de los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS en la Sede-Panamá, para el segundo semestre de 2018 en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

El Cuadro 47. *En cuanto Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca vs los Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*. De los 261 encuestados, 241 son *Estudiantes* (un 92,3%), y que 113 de estos *Estudiantes* (un 46,9%), manifestaron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, con ocho (8) *Estudiantes* (36,9%), expresaron que *Satisfactoria*, y con 24 *Estudiantes* (10,0%), dijeron que *Muy satisfactoria*, y 11 *Estudiantes* (4,5%) expresaron que

⁶⁶ Se condensa la definición de esta variable dependiente, sin embargo, su descripción completa, es: *Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios de los usuarios-clientes*. Vid. *Supra*. Cap. II. Y, en el Cap. III. Esta variable se representa así: VD₀ y sus efectos vd₁, vd₂, vd₃ vd₄, vd₅.

⁶⁷ Son las relaciones de contrastaciones que produjeron en base a las hipótesis alterna o nula, descripciones, análisis y explicaciones que amplificaron situaciones y aspectos focalizados por cruzamientos, y los efectos que producen las convergencias o divergencias hipotéticas aludidas. De modo que los resultados se describen, analizan y explican, según cada uno de los cuadros y gráficas (*infra.*, ss., pág. relacionados con los sentires humanos, según los actores sociales.

⁶⁸ En cada uno de cuadros y gráficas en los que se identifican los sentires humanos, según los *Estudiantes*, *Docentes* y el *Personal bibliotecario*. Vid. *Infra.*, ss., pág.

⁶⁹ En adelante, a partir del Cuadro 47 hasta el Cuadro 61.1.

entre *No satisfactoria* y *Muy no satisfactoria*; tres (3) *Estudiantes* (18,8%); con un total de 16 *Docentes*, un total de nueve (9) *Docentes* (56,2%), declararon que *Satisfactoria*, cuatro (4) *Docentes* (25,0%), dijeron que *Muy satisfactoria*, y tres (3) *Docentes* (18,8%), expresaron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; y con cuatro (4) integrantes del *Personal bibliotecario*, tres (3) de ellos (un 75,0%), manifestaron que *Muy satisfactoria*, y un (1) *bibliotecario* (25,0%), dijo que *Satisfactoria*.

CUADRO 47. EN CUANTO ¿QUÉ LE PRODUCE AL ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS ACTORES SOCIALES					
EN LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100,0	241	16	4
NI SATISFACTORIA NI INSATISFACTORIA	116	44,4	113	3	0
SATISFACTORIA	99	38,0	89	9	1
MUY SATISFACTORIA	31	11,9	24	4	3
NO SATISFACTORIA	7	2,7	7	0	0
MUY NO SATISFACTORIA	4	1,5	4	0	0
NO CONTESTA (NC)	4	1,5	4	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Este cruzamiento, evidencia contundentemente *supra* en el Cuadro 47, en cuanto a que hay una manifestación del 50,0%, que no le da la importancia hacia los estudios y consultas en las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS, frente un 50,0% que manifestó que es *Satisfactoria* y *Muy satisfactoria*. Esta neutralidad entre la hipótesis alterna y la hipótesis nula pone en alerta roja, la necesidad imperante de incrementar el consultar y estudiar en las bibliotecas

AMF y JRE, de modo que se reduzcan significativamente los porcentajes de *Ni satisfactoria ni insatisfactorios*. También se evidenció en el cruzamiento, que en un cien por cien (100.0), manifestó sentir fue manifestada por los *Estudiantes* al expresar una *No satisfactoria* y *Muy no satisfactoria* hacia los estudios y consultas de las bibliotecas del SIBUDELAS, este hecho, es aún peor, es decir, porque corrobora a la hipótesis nula, por lo que es urgente que se incremente el consumo hacia los estudios y consultas de las bibliotecas AMF y JRE.

Se comprueba que la hipótesis es nula, en cuanto a que el mayor porcentaje en los *Estudiante* muestra que para ellos es *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*, ello en sí, es incongruente; sin embargo en los *Docentes*, la hipótesis es alterna, en cuanto a que destaca la importancia que es estudiar o consultar en las bibliotecas del SIBUDELAS; y por el lado del *Personal bibliotecario*, la hipótesis es alterna, valoran positivamente con *Muy Satisfactoria*, este compromiso ante los estudios universitarios a través del recurso bibliotecario poseído por el SIBUDELAS.

Se auscultó desde el neuromercadeo, el inducir desde el consciente activo y dinámico, que está basado en la concienciación estratégica por parte del SIBUDELAS, que vaya dirigida con vehemencia y motivación de importancia para el mejoramiento académico en los rendimientos de los *Estudiantes*; que se aplique una estrategias didácticas y motivacionales por parte de los *Docentes* universitarios, quienes aúpen y hagan que los estudiantes realicen

permanentemente consultas y estudien en los recintos de las dos bibliotecas del SIBUDELAS; y lograr que el *Personal bibliotecario*, aúnan esfuerzos y redoblen los buenos tratos hacia los estudiantes y docentes que van por los productos y servicios bibliotecarios dados por ellos como personal idóneo-profesional y técnico. Esta estrategia desde el neuromercadeo proporcionará al pensamiento inconsciente, para el desarrollo de una actitud más proclive hacia el consumo y estudiar en las dos bibliotecas, y con ello lograr las metas de alcances, según los roles como actores sociales.

El Cuadro 47.1. *En cuanto a Qué le produce el estudiar, consultar o atender en la biblioteca vs el Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, es decir, en donde 36 *Hombres* (un 43,4%), expresaron sentirse *Satisfactoria*; le sigue en su orden, que 29 *Hombres* (un 34,9%), manifestó sentir *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; un total de 12 *Hombres* (un 14,4%), dijo sentir *Muy satisfactoria*; un total de cuatro (4) *Hombres* (un 4,8%), dijo sentir *No satisfactoria*; y dos (2) *Hombres* (un 2,4%), dijo sentir *Muy no satisfactoria*. Con 176 son *Mujeres*, de los cuales 87 *Mujeres* (un 49,4%), expresaron sentirse *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; le sigue en su orden, que 63 *Mujeres* (un 35,8%), manifestaron sentirse *Satisfactoria*; con un total de 12 *Mujeres* (un 6,8%), dijo sentirse *Muy satisfactoria*; con un total de cuatro (4) *Mujeres* (un 2,3%), *No contestó*; y tres (3) *Mujeres* (un 1,7%), dijo sentirse *No satisfactoria*.

CUADRO 47.1. EN CUANTO ¿QUÉ LE PRODUCE AL ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
EN LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
NI SATISFACTORIA NI INSATISFACTORIA	116	44,4	87	29	0
SATISFACTORIA	99	38,0	63	36	0
MUY SATISFACTORIA	31	11,9	17	12	2
NO SATISFACTORIA	7	2,7	3	4	0
MUY NO SATISFACTORIA	4	1,5	2	2	0
NO CONTESTA (NC)	4	1,5	4	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

En cuanto al sexo de los encuestados, se observó dataalmente que se representó en la Gráfica 11, que el mayor número de *Mujeres*, tienen una actitud más propositiva sobre estudiar y consultar, ello es prueba para publicitar mensajes que produzcan atracciones hacia las cuestiones académicas, y sobre todo asistan a las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS. Con relación a los *Hombres*, es importante dirigir estas campañas de publicidad que atraigan más hacia las consultas y estudiar en dichas bibliotecas del SIBUDELAS.



El Cuadro 48. En cuanto a Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar vs los *Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*. De los 261 encuestados, 241 son *Estudiantes* (un 92,3%), de los cuales 94 de los mismos (un 39,0%) dijeron que los realizan *En las bibliotecas fuera de UDELAS*, luego otros 68 *Estudiantes* (28,2%), expresaron que, *En casa*, otros 53 *Estudiantes* (22,0%), manifestaron que *En los salones de UDELAS*; y 19 *Estudiantes* (7,9%), dijeron que *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Para los 16 *Docentes*, un total de siete (7) *Docentes* (43,8%), expresaron que *En las bibliotecas fuera de UDELAS*, luego cuatro (4) *Docentes*

(25,0%), enunciaron que, *En casa*, y dos (2) *Docentes* (12,5%), manifestaron que *En los salones de UDELAS*, y por último, un (1) *Docente* (6,5%) expresó que *En la bibliotecas del SIBUDELAS*. Y, por último, cuatro (4) integrantes o *Personal bibliotecario*, dos (2) bibliotecarios (50,0%), expresaron que *En las bibliotecas del SIBUDELAS*, un (1) *bibliotecario* (25,0%), dijo que, *En casa*, y otro bibliotecario (25,0%), manifestó que *En bibliotecas fuera de UDELAS*.

CUADRO 48. EN CUANTO CONDICIONES PARA MEJORAR LOS RENDIMIENTOS ACADÉMICOS AL ESTUDIAR O CONSULTAR EN EL SIBUDELAS? VS ACTORES SOCIALES					
CONDICIONES Y LUGARES DE ESTUDIOS O CONSULTAS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
EN BIBLIOTECAS FUERA DE UDELAS	102	39,1	94	7	1
EN CASA	73	28,0	68	4	1
EN LOS SALONES DE UDELAS	55	21,1	53	2	0
EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	22	8,4	19	1	2
NO CONTESTA (NC)	9	3,4	7	2	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

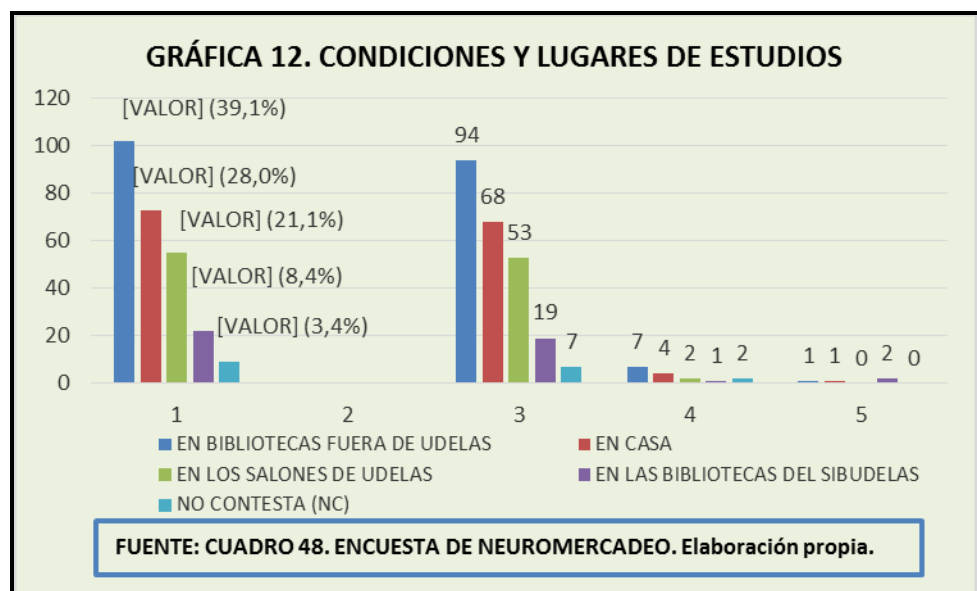
Otra manera descriptiva, detallada en este mismo Cuadro 48, fue que el contenido desvelado en los porcentajes, sobre las *Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar*, según los 102 encuestados, de los que un total de 94 *Estudiantes* (un 92,2%); y en siete (7) *Docentes*, es decir, un 6,9%; y un integrante del *Personal bibliotecario*, con un 1,0%; quienes

realizaron esta actividad *En bibliotecas fuera de UDELAS*. Los siguientes son para los 73 encuestados, de los que un total de 68 *Estudiantes* (un 93,2%); y con cuatro (4) *Docentes*, es decir, un 5,5%; y un integrante del *Personal bibliotecario*, con un 1,4%; todos ellos realizaron esta actividad *En la casa*. Los datos descritos, es que de los 22 encuestados, un total de 19 *Estudiantes* (un 86,4%); un (1) *Docente* con un 4,5%; y con dos (2) del *Personal bibliotecario*, con un 9,1%; todas realizadas *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Y, con nueve (9) encuestados, de los cuales siete (7) *Estudiantes*, con un 77,8%; y dos (2) *Docentes*, con un 22,2%; quienes *No contestaron* (NC).

El análisis y explicación en relación con los *Estudiantes*, quien en primer lugar, podemos ver que la mayoría de ellos, expresaron que les gusta estudiar o consultar mayormente *En bibliotecas fuera del UDELAS*, es un aspecto preocupante en cuanto a que no se utilizan los recursos bibliotecológicos y tecnológicos poseídos por el SIBUDELAS en la Sede-Panamá; en segundo lugar, que acomete casi las mismas característica que la anterior, porque los *Estudiantes* prefieren estudiar o consultar *En casa*, si bien es cierto que es importante el hacerlo en el hogar, pues hay responsabilidad relacionado al rendimiento académico y éxito en las asignaturas cursadas; en tercer lugar, tenemos aquellos *Estudiantes* que prefieren estudiar o consultar *En los salones de UDELAS*. Es decir, se evidencia el grado de compromiso y responsabilidad personal y la de su carrera cursada, además de la familiar; en cuarto lugar, la

paradoja de contrariedad es que el menor porcentajes, está precisamente en los *Estudiantes* que si estudian y consultan *En las bibliotecas del SIBUDELAS*.

En la Gráfica 12, el análisis y explicación en relación con los *Docentes*, se observó que la mayoría de ellos, siguen el mismo comportamiento asumidos por los *Estudiantes*, es decir, en donde los *Docentes*, prefieren estudiar o consultar, mayormente *En bibliotecas fuera del UDELAS*; luego, *En casa*; después *En los salones de UDELAS*; y con menor cantidad, es decir, un (1) *Docente*, sólo prefirió hacerlo *En las bibliotecas del UDELAS*. Se evidenció con igual comportamiento, que la mayoría de los *Docentes* que laboran UDELAS, en donde menos estudian y consultan es *En las bibliotecas del SIBUDELAS*, también la *hipótesis nula*, se comprueba.



El análisis y explicación en relación con el *Personal bibliotecario*, en los que se observó en un 50,0% que este personal, escoge quizás por su propio quehacer bibliotecario, que prefieren estudiar o consultar, mayormente *En las bibliotecas del SIBUDELAS*; luego, un 25,0% prefiere hacerlo *En casa*; y otro 25,0% lo realizó *En bibliotecas fuera de UDELAS*. Contrario a los *Estudiantes y Docentes*, se evidencia que en el *Personal bibliotecario*, se contrasta la comprobación de hipótesis alterna.

Vid. Supra. En el Cuadro 48, el cruzamiento de esta variable y contrastación de comprobación de la hipótesis nula, fueron muy parecidas a la de los *Estudiantes y Docentes*; sin embargo, el comportamiento del *Personal bibliotecario* es muy disímil con relación a los dos actores sociales antes mencionados.

Se comprueba aquí entonces, que la hipótesis es nula, en cuanto a que el mayor porcentaje en los *Estudiantes*, sólo realizan sus estudios o consultas *En las bibliotecas de SIBUDELAS*; en los *Docentes* quienes los hacen *En las bibliotecas fuera de UDELAS*, es decir, la hipótesis es nula; y el *Personal bibliotecario*, sólo un 50% expresó que En las bibliotecas del SIBUDELAS, la hipótesis más que alterna es nula.

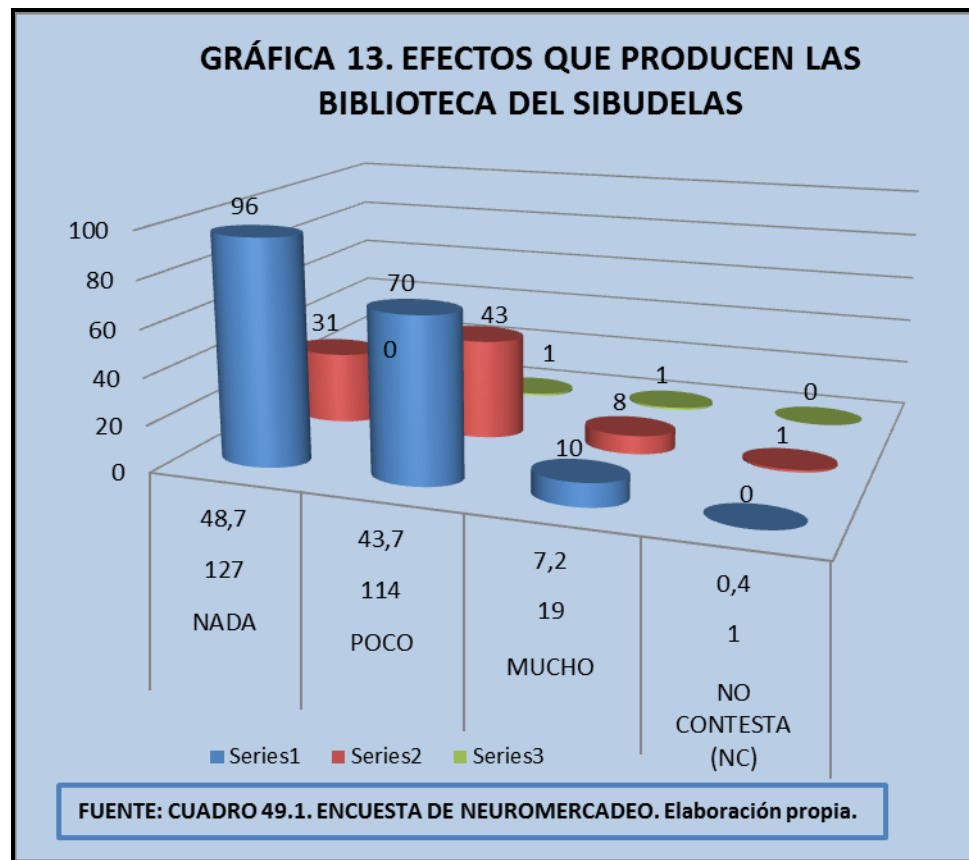
Por lo que la estrategia desde el *neuromercadeo*, es incrementar el consumo de todos los actores sociales, pero para ello, es responsabilidad de la

institución bibliotecaria e universitaria de UDELAS, el que en las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS se promocionen los productos, servicios y recursos poseídos en tales recintos bibliotecarios, el desarrollar esas acciones publicitarias, al neuromercadearse los gustos, deseo, intereses y necesidades vinculados al mejoramiento académico y el éxito culminativo que es lograr graduarse de las carreras cursadas en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

El Cuadro 48.1. *En cuanto a Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar vs el Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 Hombres, en donde 30 *Hombres* (un 36,1%), expresa que *En bibliotecas fuera de UDELAS*; con 25 *Hombres* (un 30,1%), manifiesta que *En casa*; con un total de 13 *Hombres* (un 15,7%), expresó que *En los salones de UDELAS*; con un total de 11 *Hombres* (un 13,2%), dijo que prefiere hacerlo *En las bibliotecas del SIBUDELAS*. Con relación a las 176 *Mujeres*, de los cuales 72 *Mujeres* (un 40,9%), manifestaron que *En bibliotecas fuera de UDELAS*; con un total de 48 *Mujeres* (un %), expresaron que *En casa*; con un total de 42 *Mujeres* (23,9%), dijeron que lo hacen *En los salones de UDELAS*; con un total de 10 *Mujeres* (un 5,7%) desvelaron que *En las bibliotecas del SIBUDELAS*; cuatro (4) *Mujeres* (2,3%), *No contestaron* (NC); y por último, dos (2) de los encuestados (un 1,1%), *No contestó* (NC). *Vid. Infra.* Cuadro 48.1.

CUADRO 48.1. EN CUANTO ¿QUÉ LE PRODUCE AL ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS ACTORES SOCIALES					
CONDICIONES Y LUGARES DE ESTUDIOS O CONSULTAS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
EN BIBLIOTECAS FUERA DE UDELAS	102	39,1	72	30	0
EN CASA	73	28,0	48	25	0
EN LOS SALONES DE UDELAS	55	21,1	42	13	0
EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS	22	8,4	10	11	1
NO CONTESTA (NC)	9	3,4	4	4	1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

En cuanto al sexo de los encuestados, observamos claramente que el mayor número es de *Mujeres*, quienes prefieren estudiar o consultar a las bibliotecas fuera de las dos bibliotecas del SIBUDELAS; esta actitud corrobora que la hipótesis es nula. Este hecho probado, precisa que se abran y más que eso se promocionen mensajes que produzcan atracciones hacia las cuestiones académicas, y sobre todo que las *Mujeres* sigan asistiendo a las bibliotecas del SIBUDELAS, al igual que para los *Hombres*, quienes, porcentaje es visiblemente más bajo, aspecto que merece que el SIBUDELAS realice programaciones bibliotecarias que atraigan a las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.



El Cuadro 49. *En cuanto a que Asiste rutinariamente y siente apego hacia las bibliotecas del SIBUDELAS, según los Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* Por ello, de los 261 encuestados, podemos describir que, de los 241 *Estudiantes*, 122 *Estudiantes* (un 50,6%) expresó que *Nada*; luego, 106 *Estudiantes*, (un 44,0%) manifestó que *Poco*; y 13 *Estudiantes*, (un 5,4 %), dijo que *Mucho*. Con relación a los 16 *Docentes*, se describe que ocho (8) de los *Docentes* (50,0%), expresaron que *Poco*; luego, con cinco (5) *Docentes*, un 31,2%, exteriorizó que *Nada*; y tres (3) *Docentes*, es decir, un 18,8%, reveló que *Mucho*. Y, para los cuatro (4) *Personal bibliotecario*, tres (3) del *Personal*

bibliotecario (75,0%) desveló que *Mucho*; el otro *Personal bibliotecario*, No contestó (25,0%).

CUADRO 49. EN CUANTO ASISTE RUTINARIAMENTE Y SIENTE APEGO HACIA LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
ASISTENCIAS Y APEGOS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
NADA	127	48,7	122	5	0
POCO	114	43,7	106	8	0
MUCHO	19	7,2	13	3	3
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	0	1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Se comprueba que la hipótesis es nula, en cuanto a que el mayor porcentaje en los *Estudiantes*, escogen que *Poco* y *Nada*; en los *Docentes*, también es igual, es decir, escogen que *Poco*; luego *Nada*; y en el *Personal bibliotecario*, con un 75% en *Mucho*, es decir, la hipótesis es alterna.

El Cuadro 49.1. *En cuanto Asiste rutinariamente y siente apego hacia las bibliotecas de SIBUDELAS vs Sexo de los encuestados*. De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, en donde 43 *Hombres* (un 51,8%), dijeron que *Poco*; con 31 *Hombres* (un 37,3%), desvelaron que *Nada*; con ocho (8) *Hombres* (un 9,6%), manifestaron que *Mucho*; y sólo un (1) encuestado (1,2%), *No contestó* (NC). Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 96 *Mujeres* (un 54,5%),

manifestaron que Nada; con un total de 70 *Mujeres* (un 39,8%), desvelaron que *Nada*; con 10 *Mujeres* (un 5,7%), expresaron que Mucho. Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestó* (NC).

CUADRO 49.1. EN CUANTO ¿QUÉ LE PRODUCE AL ESTUDIAR, CONSULTAR Y ATENDER EN LAS BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS ACTORES SOCIALES					
LUGARES DE ESTUDIOS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
NADA	127	48,7	96	31	0
POCO	114	43,7	70	43	1
MUCHO	19	7,2	10	8	1
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	0	1	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

En cuanto al sexo de los encuestados, se puede observar que son las *Mujeres*, quienes mayormente asisten rutinariamente y tienen lazos de fidelización con las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS. Con relación a los Hombres, este porcentaje más bajo, desvela que la hipótesis es nula en este género. Esta facticidad evidencial se observa claramente en la Gráfica 16; ello es factible para que el SIBUDELAS abran estrategias de *neuromercadeo*, que motiven al consciente e inconsciente, para que se produzcan que los intereses y

necesidades, éxitos académicos que es asistir permanentemente y crear así un vínculo (coistanciación) a través de los recursos bibliográficos, servicios y tecnológicos, convirtiéndose en atractores a los usuarios-clientelares al SIBUDELAS.

El Cuadro 50. En cuanto a *¿Cómo valora Usted el espacio, comodidad de circulación, silencios de estudios, hablas por servicios y atenciones, ambiente visual, olfativo, táctil dentro de los recintos de las bibliotecas del SIBUDELAS?, según los Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*. De los 261 encuestados, con un total de 241 Estudiantes se describe que a 85 *Estudiantes* (un 35,3%), manifestó que es Muy satisfactoria; luego, 76 *Estudiantes* (un 31,5%) expresó que es Satisfactoria; y con 61 *Estudiantes*, (un 25,3%) dijo que Ni satisfactoria ni insatisfactoria; y con 10 *Estudiantes*, (un 4,2%), manifestaron que Muy no satisfactoria; con ocho (8) *Estudiantes*, (un 3,3%) señaló que No satisfactoria; y por último, un (1) *Estudiante*, (0,4%) No contestó (NC). Con un total de 16 *Docentes* se describen en tal valoración sentida, que nueve (9) *Docentes* (un 56.2%), expresaron en tal valoración *Satisfactoria*; con cuatro (4) *Docentes*, (un 25,0%) manifestaron valorarla como *Muy Satisfactoria*; y tres (3) *Docentes*, (un 18,8%) desvelaron sentir sobre dicha valoración *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*. Y, al *Personal bibliotecario*, con dos (2) funcionarios o *Personal bibliotecario* (un 50,0%), expresaron que, para ellos, es *Muy satisfactoria*; y otros dos (2) funcionarios bibliotecarios o *Personal bibliotecario* (50,0%), manifestaron que es *Satisfactoria*.

CUADRO 50. EN CUANTO ¿CÓMO VALORA USTED LOS ESPACIOS Y CONDICIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
ESPACIOS Y CONDICIONES CONDICIONES BIBLIOTECARIAS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES PARTICIPANTES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
MUY SATISFACTORIA	91	34,9	85	4	2
SATISFACTORIA	87	33,3	76	9	2
NI SATISFACTORIA NI INSATISFACTORIA	64	24,5	61	3	0
MUY NO SATISFACTORIA	10	3,8	10	0	0
NO SATISFACTORIA	8	3,1	8	0	0
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Se corrobora según los valores mostrados por este cuadro, la hipótesis es alterna, en cuanto a que el mayor porcentaje de los *Estudiantes*, están entre *Muy satisfactoria* y *Satisfactoria* en más del 66%; mientras que en los *Docentes* es más del 81%, entre *Muy Satisfactoria* y *Satisfactoria*; y de igual manera el *Personal bibliotecario*, con un 50% entre *Muy satisfactoria* y *Satisfactoria*. El resto de los valores, están por debajo del 50% como hipótesis nula.

El Cuadro 50.1. *En cuanto ¿Cómo valora Usted el espacio, comodidad de circulación, silencios de estudios, hablas por servicios y atenciones, ambiente visual, olfativo, táctil dentro de los recintos de las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, en donde 28 *Hombres* (un 33,7%), expresaron que *Satisfactoria*; con un total de 24 *Hombres*

(un 28,9%), dijeron que *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; con un total de cinco (5) *Hombres* (un 6,0%), manifestaron que *Muy no satisfactoria*; y cuatro (4) *Hombres* con un (4,8%), expresaron que *No satisfactoria*. Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 66 *Mujeres* (un 37,5%), expresaron que *Muy satisfactoria*; con un total de 58 *Mujeres* (un 33,0%), dijeron que *Satisfactoria*; con un total de 42 *Mujeres* (un 23,9%), desvelaron que se sienten *Ni satisfactoria ni insatisfactoria*; con un total de cinco (5) *Mujeres* (un 2,8%), dijeron que *Muy no satisfactoria*; con un total de cinco (5) *Mujeres* (un 2,8%), dijeron que *Muy no satisfactoria*; con un total de cuatro (4) *Mujeres* (un 2,3%), expresaron que *No satisfactoria*. Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestó* (NC).

CUADRO 50.1. EN CUANTO ¿CÓMO VALORA USTED LOS ESPACIOS Y CONDICIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS ACTORES SOCIALES					
ESPACIOS Y CONDICIONES CONDICIONES BIBLIOTECARIAS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
MUY SATISFACTORIA	91	34,9	66	24	1
SATISFACTORIA	87	33,3	58	28	1
NI SATISFACTORIA NI INSATISFACTORIA	64	24,5	42	22	0
MUY NO SATISFACTORIA	10	3,8	5	5	0
NO SATISFACTORIA	8	3,1	4	4	0
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Elaboración propia.					

En cuanto al sexo de los encuestados, se puede observar que son las *Mujeres*, quienes mayormente consideran que los espacios, confort, servicios y

condiciones, óptimas al ser valoradas *Satisfactorias* y *Muy satisfactorias*; de igual manera sucede con los *Hombres*, es decir, la hipótesis es alterna; mientras que la hipótesis nula, en cuanto a que los valores (en números absolutos y relativos), son similares entre *Mujeres* como en los *Hombres*, sobre sentir *Muy no satisfactoria* y *No satisfactoria*. De allí que, el SIBUDELAS requiere mejorar todas las condiciones y situaciones relacionados a las condiciones de las comodidades físicas, ambientales y los recurso bibliotecarios disponibles, los servicios de buenos tratos y las usabilidades de las TIC, son elementos atractores al consumo de los usuarios-clientelares en las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

Con respecto al Cuadro 51. *En cuanto a ¿Díganos Usted como son los señalamientos de letreros-leyendas y mapas para localizar los edificios de las bibliotecas del SIBUDELAS?, según los Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*. De los 261 encuestados, se describen que de los 241 *Estudiantes* que emitieron valoraciones al respecto, 91 *Estudiantes*, es decir, un 37,8%, expresó sentir que son *Muy adecuados*; con un total de 70 *Estudiantes* (el 29,0%) valoraron que son *Adecuados*; con un total de 43 *Estudiantes* (el 17,8%) manifestó que son *Ni adecuado ni inadecuado*; con 23 *Estudiantes* (el 9,5%) dijo que son *Muy adecuado*; con 11 *Estudiantes* (el 4,5%) desvelaron que son *Muy no adecuados*; y tres (3) *Estudiantes* (el 1,2%) *No contestó* (NC). Se describen que de los 16 *Docentes* que emitieron valoraciones al respecto, nueve (9) *Docentes*, (un 56,2%, manifestó que son *Adecuados*; con tres (3) *Docentes* (un

18,8%) desveló que son *Muy adecuados*; y con igual valoración cualicuantitativa en donde tres (3) *Docentes* (un 18,8%) manifestaron que son *Ni adecuado ni inadecuado*; y un (1) *Docente* (6,2%) expresó que son *Muy no adecuados*. Se describen en este cuadro, que cuatro (4) *Personal bibliotecario*, todos coincidieron en sus valoraciones, es decir, que son *Adecuados*.

CUADRO 51. EN CUANTO ¿DIGANOS USTED COMO SON LOS SEÑALAMIENTOS DE LETREROS-LEYENDAS Y MAPAS PARA LOCALIZAR BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
SEÑALÉTICA DE LAS EDIFICACIONES	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
NO ADECUADA	91	34,9	91	0	0
ADECUADA	83	31,8	70	9	4
NI ADECUADA NI INADECUADA	46	17,6	43	3	0
MUY ADECUADA	26	9,9	23	3	0
MUY NO ADECUADA	12	4,6	11	1	0
NO CONTESTA (NC)	3	1,2	3	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Tanto en los *Estudiantes* como en los *Docentes*, la hipótesis es nula, prueba son los porcentajes en cada uno de estos actores, indican que las señaléticas, se contrastó que la hipótesis es nula, pues son *Ni satisfactorio ni insatisfactorio*, *Muy no adecuados* y *No adecuados*; con relación al *Personal bibliotecario*, ellos expresaron que los señalamientos de identificación son *Muy adecuados* y *Adecuados*, por ello, para ello la hipótesis es alterna.

El Cuadro 51.1. *En cuanto ¿Díganos Usted como son los señalamientos de letreros-leyendas y mapas para localizar los edificios de las bibliotecas del SIBUDELAS? vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, en donde 28 *Hombres* (un 33,7%), expresaron que son *Adecuadas*; con un total de 24 *Hombres* (un 28,9%), dijeron que son *No adecuadas*; con un total de 16 *Hombres* (un 19,3%), manifestaron que son *Ni adecuadas ni inadecuadas*; con siete (7) *Hombres* (8,4%), que son *Muy no adecuadas*; con seis (6) *Hombres* (7,2%) expresaron que las mismas son *Muy adecuadas*; y dos (2) *Hombres* (2,4%), *No contestaron* (NC). Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 67 *Mujeres* (un 38,1%), dijeron que son *No Adecuadas*; un total de 54 *Mujeres* (un 30,7%), expresaron que son *Ni adecuadas ni inadecuadas*; que 20 *Mujeres* (un 11,4%), afirman que son *Muy adecuadas*. Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestó* (NC).

CUADRO 51.1. EN CUANTO ¿DIGANOS USTED COMO SON LOS SEÑALAMIENTOS DE LETREROS-LEYENDAS Y MAPAS PARA LOCALIZAR BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES

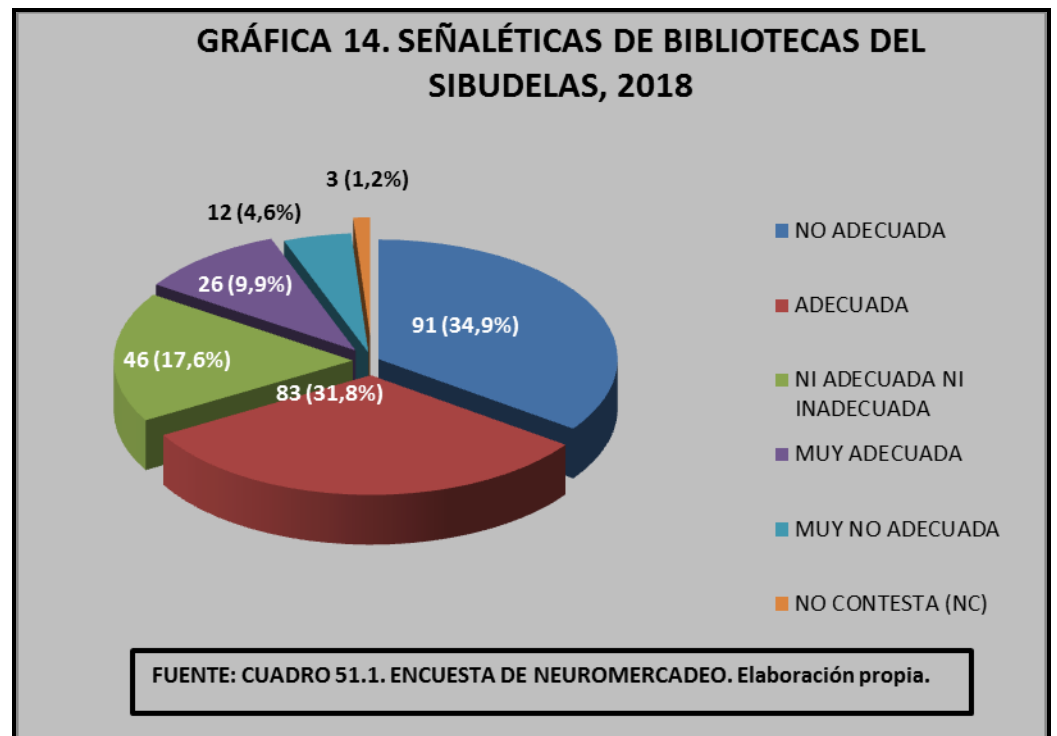
SEÑALÉTICA DE LAS EDIFICACIONES	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
NO ADECUADA	91	34,9	67	24	0
ADECUADA	83	31,8	54	28	1
NI ADECUADA NI INADECUADA	46	17,6	30	16	0
MUY ADECUADA	26	9,9	20	6	0
MUY NO ADECUADA	12	4,6	5	7	0
NO CONTESTA (NC)	3	1,2	0	2	1

FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.

Elaboración propia.

En cuanto al sexo de los encuestados, se puede observar que las *Mujeres*, expresan que las señaléticas para localizar a los edificios del SIBUDELAS son *No adecuados*, sin embargo, el segundo mayor porcentaje de las Mujeres son Adecuados, aspecto que se contrastan como hipótesis nula; mientras que, en los Hombres, esta situación es bastante similar con respecto a las mujeres. Existe pues una mayor responsabilidad, que es mejorar y hacer eficientes los productos y servicios bibliotecarios, al anunciarse y mapearse las ubicaciones de las dos bibliotecas del SIBUDELAS, a través de Vallas publicitarias, Letreros de luces led, en los correos electrónicos, las redes sociales, telefonías móviles, radio, TV, etc. Es pues una tarea institucional de la Universidad especializada de las Américas y el SIBUDELAS en Panamá-Sede. Este aspecto factico y de facticidad son elementos atractores al consumo de los

usuarios-clientelares en las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS. *Vid. Infra. Gráfica 14.*



Los resultados del Cuadro 52. *En cuanto a ¿Posee el SIBUDELAS Programaciones bibliotecarias de apoyos a las actividades estudiantiles, docentes y administrativas?, según los Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados, se describen que de los 241 *Estudiantes* que emitieron sobre las programaciones bibliotecarias y los apoyos a las actividades académicas y laborales; por ello, de los 108 *Estudiantes* (un 44,8%) manifiesta que *Poco*; luego, con un total de 68 *Estudiantes* (28,2%) No contestó (NC); con un total de 41 *Estudiantes* (el 17,0%) expresaron que *Nada*; y con 24

Estudiantes (el 10,0%) dijo que *Mucho*. Se describen que de los 16 *Docentes* que nos manifestaron que las valoraciones al respecto, es decir, un total de 10 *Docentes* (con un 62,5%, que son *Poco*; con cinco (5) *Docentes* (con un 31,2%) expresan que *Mucho*; y un (1) *Docente*, manifestó que *Nada*. Para los cuatro (4) *Personal bibliotecario*, de los que tres (3) bibliotecarios (75,0%) expresan que *Poco*; y un (1) bibliotecario (25,0%) dijo que *Mucho*.

CUADRO 52. EN CUANTO ¿POSEE EL SIBUDELAS PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DE APOYOS ACADÉMICOS VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
POCO	121	46,4	108	10	3
NADA	42	16,1	41	1	0
MUCHO	30	11,5	24	5	1
NO CONTESTA (NC)	68	26,0	68	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

El Cuadro 52.1. *En cuanto ¿Posee el SIBUDELAS Programaciones bibliotecarias de apoyos a las actividades estudiantiles, docentes y administrativas? vs Sexo de los encuestados*. De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, en donde 42 *Hombres* (un 50,6%), expresaron que se realizan *Poco* de las programaciones y actividades; un total de 19 *Hombres* (un 22,9%), manifestaron que *Nada*; un total de 16 *Hombres* (un 19,3%), *No contestaron* (NC); y seis (6) *Hombres* (un 7,2%), dijeron que se realizan *Muchas*. Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 78 *Mujeres* (un 44,3%), manifestó que se

realizan *Poco*; Con un total de 52 *Mujeres* (un 29,5), *No contestaron* (NC); Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestó* (NC).

CUADRO 52.1. EN CUANTO ¿POSEE EL SIBUDELAS PROGRAMACIONES Y MAPAS PARA LOCALIZAR BIBLIOTECAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
POCO	121	46,4	78	42	1
NADA	42	16,1	23	19	0
MUCHO	30	11,5	23	6	1
NO CONTESTA (NC)	68	26,0	52	16	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Se evidencia claramente que la participación en las programaciones bibliotecarias y las actividades académicas, son las *Mujeres*, las que es mayoritariamente que en los *Hombres*. Este aspecto factico, es un muestrario claro de facticidad en la contratación de la hipótesis nula. Es una tarea de suma importancia del SIBUDELAS, el programar y formalizar las actividades bibliotecarias, como atractivos a los conocimientos almacenados, servicios, productos y tecnologías disponibles para que los usuarios-clientelares se acerquen cada vez más a las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

En el Cuadro 53. *En cuanto a ¿Díganos cuál actividad le gustaría se realice en las Programaciones bibliotecarias del SIBUDELAS?, según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* Este cruce, permitió auscultar los gustos preferibles de los actores sociales de los 261 encuestados, es decir, que 241 Estudiantes, un total de 86 *Estudiantes* (un 35,7%), *No contestó* (NC); un total de 80 Estudiantes (un 33,2%), manifestó desear una *Mayor velocidad del Internet*; con un total de 21 *Estudiantes* (un 8,7%), expresó desear la creación de *Círculo de lectores*; con un total de 16 *Estudiantes* (un 6,6%), dijeron que les gustaría que en las bibliotecas del SIBUDELAS *Incrementar las computadoras y darle mantenimiento*; un total de 15 *Estudiantes* (un 6,2%), manifestó desear se realicen *Charlas informativas*; con un total de 8 *Estudiantes* (un 3,3%), reveló desear *Incorporar literatura especializada*; con un total de 6 *Estudiantes* (un 2,4%), expresó que *No sabe*; con un total de 4 *Estudiantes* (un 1,7%), expresó desear una *Ampliación de espacios físicos*; con un total de 3 *Estudiantes* (un 1,2%), manifestó desear una *Incorporar literatura especializada*; con un total de 2 *Estudiantes* (un 0,8%), exteriorizó desear se realicen *Feria de libros*. Con relación a los 16 *Docentes*, un total de 4 *Docentes* (un 1,7%), *No contestó* (NC); con un total de 4 *Docentes* (un 1,7%), expresa desear *Crear una aplicación para teléfonos móviles*; con un total de 3 *Docentes* (un 33,2%), manifestó desear *Incorporar literatura especializada*; con un total de 2 *Docentes* (un 0,8%), expresó desear la realización de *Feria de libros*; con un (1) *Docente* (un 0,4%), dijo que le gustaría *Incrementar las computadoras y darle mantenimiento*; igualmente que al valor anterior, un *Docente* (un 0,4%), manifestó desear se

realicen *Charlas informativas*. Y, en relación con los cuatro (4) funcionarios o *Personal bibliotecario*; de éstos tres (3) de esos funcionarios, es decir, un 75,0%, expresaron gustarles la creación de *Círculos de lectores*; y un funcionario, es decir, un 25,0%, *No contestó* (NC).

CUADRO 53. EN CUANTO A ACTIVIDADES LES GUSTARÍA SE REALICEN PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
MAYOR VELOCIDAD DE INTERNET	80	30,7	80	0	0
CÍRCULO DE LECTORES	25	9,6	21	1	3
INCREMENTAR COMPUTADORAS Y DARLES MANTENIMIENTOS	17	6,5	16	1	0
CHARLAS INFORMATIVAS	16	6,1	15	1	0
INCORPORAR LITERATURA ESPECIALIZADA	11	4,2	8	3	0
CREAR AMPLIACIONES PARA MÓVILES	7	2,7	3	4	0
NO SABE	6	2,3	6	0	0
AMPLIACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS	4	1,5	4	0	0
FERIA DE LIBROS	4	1,5	2	2	0
NO CONTESTA (NC)	91	34,9	86	4	1
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

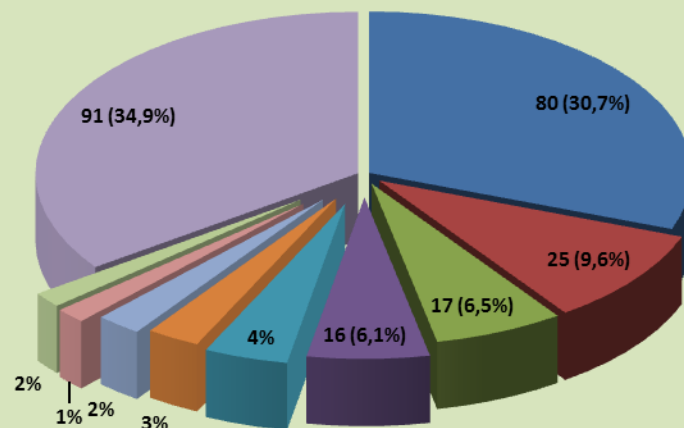
El Cuadro 53.1. *En cuanto ¿Díganos cuál actividad le gustaría se realice en las Programaciones bibliotecarias del SIBUDELAS? vs Sexo de los encuestados*. De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, en donde 19 *Hombres* (un 22,9%), expresaron que es necesario *Mayor velocidad de Internet*; un total de 28 *Hombres* (33,7%), *No contestaron* (NC); con un total de 10 *Hombres* (un 12,0%), *Computadoras y darle mantenimiento*; con ocho (8) *Hombres* (un 9,6%), dijeron

que se realicen *Charlas informativas*; con un total de seis (6) *Hombres* (7,2%), quienes manifestaron que se realicen *Círculo de lectores*; con un total de cinco (5) *Hombres* (6,0%), es *Incorporar literatura especializada*; con dos (2) *Hombres* (2,4%), prefieren se realicen *Feria de libros*; con dos (2) *Hombres* (2,4%), prefieren se realicen *Feria de libros*; con dos (2) *Hombres* (2,4%), *Crear aplicaciones para móviles*; y dos (2) *Hombres* (2,4%), *No contestaron* (NC). Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 63 *Mujeres* (un 35,8%), que *No contestaron* (NC); con un total de 61 *Mujeres* (un 34,7%), expresaron que una *Mayor velocidad de Internet*; con un total de 17 *Mujeres* (9,7%), quienes dijeron se realicen *Círculo de lectores*; con un total de ocho (8) *Mujeres* (4,5%), quienes expresaron se realicen *Charlas informativas*; con un total de siete (7) *Mujeres* (4,0%), quienes dijeron que *Incrementar las computadoras y darles mantenimientos*; con un total de seis (6) *Mujeres* (3,4%), quienes manifestaron *Incorporar literatura especializada*; con un total de cinco (5) *Mujeres* (2,8%), quienes expresaron *Crear aplicaciones para móviles*; con un total de cuatro (4) *Mujeres* (2,3%), *No contestaron* (NC) quienes expresaron *Crear aplicaciones para móviles* con un total de tres (3) *Mujeres* (1,7%), dijeron la *Ampliación de espacios físicos*; con dos (2) *Mujeres* (1,1%), quienes manifestaron que las *Ferias de libros*. Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestó* (NC).

CUADRO 53.1. EN CUANTO A ACTIVIDADES LES GUSTARÍA SE REALICEN PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
CONDICIONES DE LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
MAYOR VELOCIDAD DE INTERNET	80	30,7	61	19	0
CÍRCULO DE LECTORES	25	9,6	17	6	2
INCREM. COMPUTADORAS Y DARLE MANTENIMIENTO	17	6,5	7	10	0
CHARLAS INFORMATIVAS	16	6,1	8	8	0
INCORPORAR LITERATURA ESPECIALIZADA	11	4,2	6	5	0
CREAR AMPLIACIONES PARA MÓVILES	7	2,7	5	2	0
NO SABE	6	2,3	4	2	0
AMPLIACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS	4	1,5	3	1	0
FERIA DE LIBROS	4	1,5	2	2	0
NO CONTESTA (NC)	91	34,9	63	28	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

La mayoría de los valores en este cuadro expresan que son las *Mujeres*, las que porcentualmente prefieren se realicen más programaciones bibliotecarias y académicas, pero incorporándose una serie de necesidades que se convierten en atractores para asistir a estudiar o consultar en los dos recintos bibliotecarias AMF y JRE; los *Hombres*, aunque en menor porcentajes, también prefieren se incorporen estas necesidades bibliotecarias, haciendo que haya mayor motivación por asistir y consumir los recursos y tecnologías poseídas por el SIBUDELAS. Aquí, la hipótesis es alterna, es decir, se comprueba como necesidad positiva. *Vid Infra*. Gráfica 15.

**GRÁFICA 15. PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS
SEGÚN SEXO DE LOS USUARIOS EN UDELAS, 2018**



FUENTE: CUADRO 53.1. ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. Elaboración propia.

En el Cuadro 54. *En cuanto a ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Vallas externas al recinto bibliotecario, según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados, con un total de 241 *Estudiantes*, se observó que 208 *Estudiantes* (85,3%), *No aplican* ante las preguntas y respuestas emitidas; luego con 32 *Estudiantes* (13,3%), expresaron la importancia de hacerlos a través de las *Vallas externas al recinto bibliotecario*; y un (1) *Estudiante* (0,4%) *No contestó*

(NC). Los respondientes positivos (Sí), creen en la importancia de utilizarse para las estrategias de *neuromercadeo* con las promociones de las programaciones bibliotecarias, a través, del uso de *Vallas externas al recinto bibliotecario*.

CUADRO 54. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
VALLAS EXTERNAS AL RECINTO BIBLIOTECARIO	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	36	13,8	32	2	2
NO APLICA (NA)	224	85,8	208	14	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. 0					
Elaboración propia.					

En estas respuestas o valores del Cuadro 54, los tres (3) actores o sujetos sociales, se puede observar que se registró una alta incidencia, es decir, más de un 85% en las que las respuestas de los Estudiantes *No aplican; con relación a los Docentes, se registró un 87%, No aplican;* y para el *Personal bibliotecario*, un 50%, también *No aplica*. Es decir, que los tres actores sociales, mostraron casi igual comportamiento, este hecho cierto evidencial-contrastado desvela que la hipótesis es nula, y un poquito más del 13%, son favorables que esa atraktividad, ante las metas y objetivos académicos y laborales, se hacen que una de las formas de promocionar a las programaciones bibliotecarias, con la utilización analógica-imágenes-visuales en *Vallas externas al recinto*

bibliotecario, pues ellas harán que mayor número de estudiantes y docentes acudan a consumir los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 54.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Vallas externas al recinto bibliotecario vs Sexo de los encuestados*. De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, en donde unos 74 *Hombres* (un 89,2%), *No contestaron* (NC); y un total de nueve (9) *Hombres* (10,8%), expresaron que *Sí*, son importantes las *Vallas externas al recinto bibliotecario*. Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 149 *Mujeres* (un 84,6%), *No contestaron* (NC); con un total de 26 *Mujeres* (un 14,8%), dijeron que *Sí*; y un (1) *Mujer* (0,6%), *No contestó*. Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestó* (NC).

CUADRO 54.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
VALLAS EXTERNAS AL RECINTO BIBLIOTECARIO	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
SÍ	36	13,8	26	9	1
NO APLICA (NA)	224	85,8	149	74	1
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

La mayoría de los valores en este cuadro expresan que la hipótesis es nula, en cuanto a que la mayoría, mayormente en las Mujeres, pero también en los Hombres, quienes manifestaron que las *Vallas externas al recinto bibliotecario* son atractores para asistir a estudiar o consultar en los dos recintos bibliotecarios AMF y JRE, con sus servicios de tratos personalizados y con alta calidad, además de motivar desde las imágenes a los usuarios-clientelares (*Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario*) al SIBUDELAS.

El Cuadro 55. *En cuanto a ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Letreros en luces led, según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados, 241 *Estudiantes*, con un total de 214 *Estudiantes* (88,8%), *No aplican las*

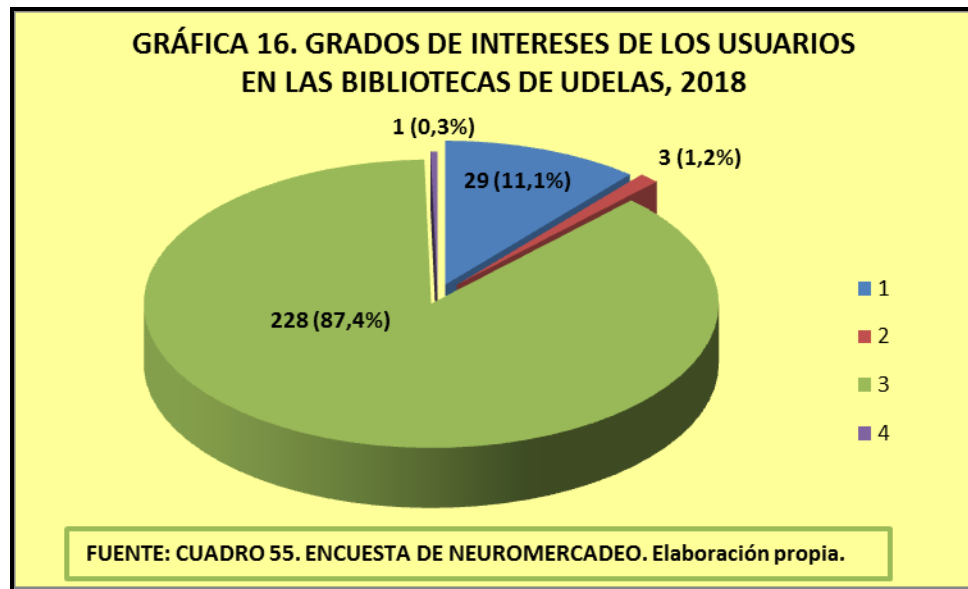
respuestas de estos; luego, 23 *Estudiantes* (9,5%) respondieron que *Sí*; y un (1) *Estudiante* (04%) *No contestó*. Con un total de 16 *Docentes*, unos 12 *Docentes* (75,0%), *No aplican* sus respuestas; luego, cuatro (4) *Docentes* (25,0%) respondieron que *Sí*; y un (1) *Docente* (04%) *No contestó*. Y, con relación a los cuatro (4) bibliotecario o *Personal bibliotecario*, dos (2) de ellos (50,0%), respondieron que *Sí*; y otros dos (2) funcionarios bibliotecarios (50,0%), sus respuestas *No aplican*. Los respondientes positivos (*Sí*), creen en la importancia de utilizarse para las estrategias de *neuromercadeo* con las promociones de las programaciones bibliotecarias, a través, del uso de *Letreros en luces led*.

CUADRO 55. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LAS PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
LETREROS DE LUCES LED EXTERNAS A LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	29	11,1	23	4	2
NO	3	1,2	3	0	0
NO APLICA (NA)	228	87,4	214	12	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.			Elaboración propia.		

Las respuestas o valores de Cuadro 55, las emisiones por parte de los tres (3) actores sociales, se destacó que sus respuestas *No aplican*, esta situación de facticidad subjetiva, eleva a preocupación sintomática, el hecho

cierto evidencial-contrastado de la hipótesis es nula, y que esa atraktividad, ante las metas y objetivos académicos y laborales, se hacen que una de las formas de promocionar a las programaciones bibliotecarias, con los dispositivos electrónicos en *Letreros en luces led*, pues ellas harán que mayor número de estudiantes y docentes acudan a consumir los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS. *Vid. Infra.*

Gráfica 16.



El Cuadro 55.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Letreros en luces led vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, con un total de 69 *Hombres* (un 83,1%), *No contestaron* (NC); con un total de 13 *Hombres*

(15,7%), manifestaron que *Sí*, son importantes las utilizaciones de *Letreros de luces led*; y un (1) *Hombre* (1,2%) dijo que *No*. Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 157 *Mujeres* (un 89,2%), *No aplican*; un total de 16 *Mujeres* (un 9,1%), expresaron que *Sí*; y dos (2) *Mujeres* (1,1%), dijeron que *No*; y una (1) *Mujer*, (0,6%), *No contestó (NC)*. Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestaron (NC)*.

CUADRO 55.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
LETREROS DE LUCES LED EXTERNAS A LAS BIBLIOTECAS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
SÍ	29	11,1	16	13	0
NO	3	1,2	2	1	0
NO APLICA (NA)	228	87,4	157	69	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

La hipótesis es nula, en cuanto a que la mayoría de las *Mujeres* y *Hombres*, fueron respuestas que *No aplican*; el resto de las *Mujeres* y *Hombres* que respondieron que *sí* es importante el uso de *Letreros en luces led*, para atraer visualmente al consumo de los productos, servicios, TIC poseídos por las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 56. *En cuanto a ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Trípticos o dípticos, según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados, 241 *Estudiantes*, con un total de 217 *Estudiantes* (88,8%), *No aplican* las respuestas de estos; luego, 22 *Estudiantes* (9,1%) respondieron que *Sí*; y un (1) *Estudiante* (04%), respondió que *No*; y otro *Estudiante* (0,4%), *No aplica*. Con relación a los 16 *Docentes*, unos 12 *Docentes* (75,0%), *No aplican* sus respuestas; luego, cuatro (4) *Docentes* (25,0%) respondieron que *Sí*. Y, los cuatro (4) bibliotecario o *Personal bibliotecario*, dos (2) de ellos (50,0%), respondieron que *Sí*; y otros dos (2) funcionarios bibliotecarios (50,0%), sus respuestas *No aplican*.

CUADRO 56. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
TRÍPTICOS O DÍPTICOS	TOTAL	%	ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	28	11,1	22	4	2
NO	1	1,2	1	0	0
NO APLICA (NA)	231	87,4	217	12	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

En estas respuestas o valores del Cuadro 56, las respuestas emitidas son muy similares *supra* en el Cuadro 55. En este aspecto puede observarse la verisimilitud, por parte de los tres actores sociales (Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario), se destacaron en las respuestas emitidas que las mismas *No aplican*, son una preocupación sintomática, evidenciando que la hipótesis es nula, y que esa atraktividad, ante las metas y objetivos académicos y laborales, se hacen que una de las formas de promocionar a las programaciones bibliotecarias, sean a través de *Trípticos y dípticos*, pues este medio comunicativo coadyuvará para que un mayor número de estudiantes y docentes acudan a consumir los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 56.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Trípticos o dípticos vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, con un total de 70 *Hombres* (un 84,3%), *No contestaron* (NC); con un total de 12 *Hombres* (14,4%), expresaron que *Sí*, se utilizan los *Trípticos y dípticos*; y un (1) *Hombre* (1,2%) dijo que *No*. Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 160 *Mujeres* (un 90,9%), *No aplican*; un total de 15 *Mujeres* (un 8,5%), dijeron que *Sí*; y una (1) *Mujer* (0,6%), *No contestó* (NC). Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestaron* (NC).

CUADRO 56.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
TRÍPTICOS O DICTÍCOS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
SÍ	28	11,1	15	12	1
NO	1	1,2	0	1	0
NO APLICA (NA)	231	87,4	160	70	1
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

La hipótesis es nula, en cuanto a que la mayoría de las *Mujeres* y *Hombres*, sus respuestas *No aplican*; el resto de las *Mujeres* y *Hombres* que respondieron que sí es importante el uso de los *Trípticos* y *dicóticos*, para atraer visualmente al consumo de los productos, servicios, TIC poseídos por las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 57. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: La Radio, según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados, 241 *Estudiantes*, con un total de 233 *Estudiantes* (96,7%), *No aplican* las respuestas; luego, siete (7) *Estudiantes* (2,9%) respondieron que *Sí*; y un (1) *Estudiante* (04%), *No contestó* (NC). Con relación a los 16 *Docentes*, unos 13 *Docentes* (81,2%), *No aplican*; luego, tres (3) *Docentes* (18,8%) respondieron que *Sí*. Y,

para los cuatro (4) integrantes del *Personal bibliotecario*, las respuestas emitidas por ellos, *No aplican*.

CUADRO 57. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
LA RADIO	TOTAL	%	LOS ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	10	3,8	7	3	0
NO APLICA (NA)	250	95,8	233	13	4
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

En las respuestas del Cuadro 57, se observó el bajísimo porcentaje positivo de los *Estudiantes* y *Docentes*, quienes destacaron en sus respuestas, la positividad para promocionar a las programaciones bibliotecarias, sean a través del medio masivo de comunicación social como *La Radio*, que como medio difundirá la importancia s un gran número de *Estudiantes*, *Docentes* e inclusive, pese a que el *Personal bibliotecario*, sus respuestas no aplicaron, revertir como propósito atrayente para que haya una predisposición propositiva hacia el consumo de los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 57.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: La Radio vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, con un total de 78 *Hombres* (un 94,0%), *No aplican*; y con un total de cinco (5) *Hombres* (6,0%), manifestaron que *Sí*, se utilice *La Radio*. Con relación al uso de *La Radio* como un medio de comunicación masivo que difunde mensajes informativos, de las que 176 *Mujeres*, un total de 170 *Mujeres* (un 96,6%), *No aplican*; con un total de cinco (5) *Mujeres* (un 2,8%), manifiestan que *Sí*; y una (1) *Mujer* (0,6%), *No contestó* (NC). Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestaron* (NC).

CUADRO 57.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
LA RADIO	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
SÍ	10	3,8	5	5	0
NO APLICA (NA)	250	95,8	170	78	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

En cuanto a que la mayoría de las *Mujeres* y *Hombres*, sus respuestas *No aplican*, es decir, que la hipótesis es nula; tanto las *Mujeres* como en los

Hombres, sus respuestas afirmativas, expresan la importancia del uso de *La Radio*, como medio de comunicación de las informaciones masivas, lleguen a los usuarios-clientelares y con ello, atraer al consumo de los productos, servicios, TIC poseídos por las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 58. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: La TV, según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados, 241 *Estudiantes*, con un total de 211 *Estudiantes* (87,6%), *No aplican*; luego con 29 *Estudiantes* (12,0%) expresaron que *Sí*; y un (1) *Estudiante* (04%), *No contestó* (NC). Con relación a los 16 *Docentes*, unos 10 *Docentes* (62,5%), *No aplican*; y luego, seis (6) *Docentes* (un 37,5%) respondieron que *Sí*. Y, para los cuatro (4) integrantes del *Personal bibliotecario*, dos (2) de estos funcionarios (50,0%) expresaron que *Sí*; y otros dos (2) del *Personal bibliotecario* (50,0%), *No aplican*.

CUADRO 58. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
LA TV *	TOTAL	%	LOS ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	37	14,2	29	6	2
NO APLICA (NA)	223	85,4	211	10	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO. * Significa: LA TELEVISIÓN					
Elaboración propia.					

En las respuestas del Cuadro 58, se observó el bajísimo porcentaje positivo de los *Estudiantes* y *Docentes*, quienes destacaron en sus respuestas, la positividad para promocionar a las programaciones bibliotecarias, se realicen a través del medio televisivo, pues desde este tipo de comunicación visual e imágenes, se impactará a un gran número de *Estudiantes*, *Docentes* y el *Personal bibliotecario*, se hacen muy atractivas al consumo de los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 58.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: La TV vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, con un total de 73 *Hombres* (un 88,0%), *No aplican*; y con un total de 10 *Hombres* (12,0%), manifestaron que

Sí, se utilice *La TV*. Con relación a la utilización de la TV como un medio de comunicación masivo, de las 148 *Mujeres* (un 84,1%), *No aplican*; con un total de 27 *Mujeres* (un 15,3%), manifiestan que *Sí*; y una (1) *Mujer* (0,6%), *No contestó* (NC). Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestaron* (NC).

En cuanto a que la mayoría de las *mujeres* y *Hombres*, sus respuestas *No aplican*, es decir, que la hipótesis es nula; tanto las *Mujeres* como en los *Hombres*, sus respuestas afirmativas, expresan la importancia del uso de *La TV*, como medio de comunicación masiva, llegue a los usuarios-clientelares y con ello, atraer al consumo de los productos, servicios, TIC poseídos por las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

CUADRO 58.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
LA TV	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
Sí	37	14,2	27	10	0
NO APLICA (NA)	223	85,4	148	73	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,4	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

El Cuadro 59. *En cuanto a ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas*

bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Telefonía móvil (WhatsApp), según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario. De los 261 encuestados, 241 *Estudiantes*, con un total de 137 *Estudiantes* (56,9%), *No aplican*; luego, 103 *Estudiantes* (42,7%) respondieron que *Sí*; y un (1) *Estudiante* (04%), *No contestó* (NC). Con relación a los 16 *Docentes*, unos 11 *Docentes* (68,8%), *No aplican*; y luego, con cinco (5) *Docentes* (31,2%) respondieron que *Sí*. Con respecto al *Personal bibliotecario*, tres (3) de ellos (75,0%), *No aplican*; y un bibliotecario (25,0%), respondió que *Sí*.

CUADRO 59. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
TELEFONÍA MOVIL (WHATSAAP)	TOTAL	%	LOS ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	109	41,8	103	5	1
NO APLICA (NA)	151	57,9	137	11	3
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Las respuestas del Cuadro 59, se observó que más de 40% de los *Estudiantes* universitarios, emitieron respuestas positivas en relación al uso de la *Telefonía móvil o celular(WhatsApp)*, destacándose y haciéndose muy acorde con los avances modernos de usabilidad de las TIC, a través de los dispositivos

electrónicos y tecnológicos de las comunicaciones telefónicas; y con más de un 30%, en los *Docentes* destacan la importancia del dispositivo electrónico del Teléfono móvil; pero sin embargo, sólo un 25% del *Personal bibliotecario*, expresó la importancia de dicho dispositivo electrónico de la *Telefonía* móvil (y los usos cotidianos y permanentes de comunicación masivas utilizados por los jóvenes, y con menos proporción, en los *Docentes*, y muy baja en el *Personal bibliotecario*, con relación al consumo de los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 59.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Telefonía móvil (WhatsApp) vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, con un total de 52 *Hombres* (un 62,6%), *No aplican*; y con un total de 31 *Hombres* (37,3%), manifestaron que *Sí*, se utilicen las plataformas y dispositivos electrónicos de las TIC en la usabilidad de la *Telefonía móvil (WhatsApp)* actuales medios de comunicaciones masivas, por ello, un total de 97 *Mujeres* (un 55,1%), *No aplican*; con un total de 78 *Mujeres* (un 44,3%), manifiestan que *Sí*; y una (1) *Mujer* (0,6%), *No contestó* (NC). Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestaron* (NC).

CUADRO 59.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
TELEFONÍA MOVIL (WHATSAAP)	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
SÍ	109	41,8	78	31	0
NO APLICA (NA)	151	57,9	97	52	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

En cuanto a que la mayoría de las *Mujeres* y *Hombres*, sus respuestas *No aplican*, es decir, que la hipótesis es nula; en relaciona que tanto las *Mujeres* como en los *Hombres*, sus respuestas afirmativas son un poco más elevadas, en cuanto a que son dispositivos electrónicos como es la usabilidad de la *Telefonía móvil (WhatsApp)*, muy de uso común entre los jóvenes universitarios. Estos mencionados dispositivos de comunicación permiten a los usuarios-clientelares y con ello, el SIBUDELAS, podrá atraer al consumo de los productos, servicios, TIC poseídos por las dos bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

En el Cuadro 60. *En cuanto a ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Correos electrónicos, según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados,

241 *Estudiantes*, un total de 207 *Estudiantes* (85,9%), *No aplican*; luego, 33 *Estudiantes* (13,7%) respondieron que *Sí*; y un (1) *Estudiante* (0,4%), *No contestó* (NC). Con relación a los 16 *Docentes*, unos 10 *Docentes* (62,5%), *No aplican*; y luego, seis (6) *Docentes* (37,5%) respondieron que *Sí*. Con respecto al *Personal bibliotecario*, dos (2) (50,0%), respondieron que *Sí*; y los otros dos (2) bibliotecarios (50,0%) *No aplican*.

CUADRO 60. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
CORREOS ELECTRÓNICOS	TOTAL	%	LOS ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	41	41,8	33	6	2
NO APLICA (NA)	219	57,9	207	10	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Se observó *supra* en este Cuadro 60, el bajo porcentaje del 13% en los *Estudiantes*, con la emisión de respuestas positivas en relación al uso del *Correo electrónico*, que evidencia que este medio de las TIC; con relación a los *Docentes*, un 30% destaca la importancia positiva de *Correo electrónico*, no se expresa tal usabilidad de este medio electrónicos y tecnológicos de las comunicaciones a través del ciberespacio, y la importancia comunicativa para las

cuestiones académicas, pero también las de orden personal y para con sus colegas, familia, etc.; y con un 25% del *Personal bibliotecario*, expresó la importancia del *Correo electrónico*, que como medio que ayuda a la comunicación personal, pero también con sus pares-compañeros de clases, padres y madres, amigos, docentes, etc., sobre el consumo de los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 60.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Correos electrónicos vs Sexo de los encuestados*. De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, con un total de 67 *Hombres* (un 80,7%), *No aplican*; y con un total de 16 *Hombres* (19,3%), expresaron que *Sí*, se utilice el Correo electrónico a través de las plataformas electrónicas de los ordenadores o computadoras, las telefonías móviles o celulares y las tabletas. Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 151 *Mujeres* (un 85,8%), *No aplican*; con un total de 24 *Mujeres* (un 13,6%), expresaron que *Sí*; y una (1) *Mujer* (0,6%), *No contestó* (NC). Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestaron* (NC).

CUADRO 60.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
CORREOS ELECTRÓNICOS	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
SÍ	41	41,8	24	16	1
NO APLICA (NA)	219	57,9	151	67	1
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Tanto en las *Mujeres* como en los *Hombres*, la mayoría de ellos, sus respuestas *No aplican*, situación que evidencia que la hipótesis es nula; una situación sintomática, se evidencia porque si bien es cierto es una manera de comunicación desde el ciberespacio, que ayuda grandemente, si esta plataforma comunicativa se utilice para las cuestiones académicas, en cuanto a acceder a informaciones y documentos que están en las redes del Internet, y las nubes. Sin embargo, hay una disposición en cuanto a que esta herramienta deberá incorporarse para realizarse consultas, estudiar documentos que estén relacionados con las carreras académicas y al grupo de bibliografías para las respectivas asignaturas, además de otras que se encuentran en la red. Es fundamental que el SIBUDELAS, incorpore como vehículo de comunicación, el enviar constantemente correos electrónicos, que motiven e interesen a los usuarios-clientelares sean atraídos y asistan al consumo de los productos,

servicios, TIC disponibles en las dos bibliotecas (AMF y JRE) que administra el SIBUDELAS.

En el Cuadro 61. *En cuanto a ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Redes sociales (en Facebook, Twitter u otros), según Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario.* De los 261 encuestados, 241 *Estudiantes*, un total de 181 *Estudiantes* (un 74,7%), *No aplican*; con 52 *Estudiantes* (un 21,6%) respondieron que *Sí*; y dos (2) *Estudiante* (0,8%), contestó que *No*; y un (1) *Estudiante* (0,4%), *No contestó* (NC). Con relación a los 16 *Docentes*, unos ocho (8) *Docentes* (50,0%), expresaron que *Sí*; luego, ocho (8) *Docentes* (50,0%), *No aplican*. Para el Personal *bibliotecario*, tres (3) (50,0%), *No aplican*; y un (1) funcionario bibliotecario (25,0%), expresó que *Sí*.

CUADRO 61. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS LOS ACTORES SOCIALES					
REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER U OTROS)	TOTAL	%	LOS ACTORES SOCIALES		
			ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL BIBLIOTECARIO
	261	100.0	241	16	4
SÍ	66	25,3	57	8	1
NO	2	0,8	2	0	0
NO APLICA (NA)	192	73,6	181	8	3
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

Puede verse *supra* en este Cuadro 61, que el porcentaje de contrastación de la hipótesis nula se manifestó tanto en los *Estudiantes* y el *Personal bibliotecario*, y en los *Docentes*, hay una mediación entre las hipótesis alterna y nula, con un 50%. Se denota la importancia de acceder a las Redes sociales (Facebook, Twitter u otras) a través de los dispositivos electrónicos de los teléfonos móviles, tabletas, correo electrónico, esta usabilidad de las TIC, todavía experimenta atrasos en la incorporación de las cuestiones académicas de las asignaturas de las carreras universitarias, y la cultura tecnológica de consultas activas y permanentes en los recintos bibliotecarios del SIBUDELAS.

Basados en estos resultados reales, podemos observar, que es necesario activar desde la estrategia del neuromercadeo, es enviar mensajes promocionales a través de estas plataformas electrónicas comunicativas, y sobre

todo, desde las redes comunicacionales que exacerben motivacionalmente, creando interés consciente e inconsciente hacia una cultura de usabilidad, es decir, informando y comunicando a los pares-compañeros de clases (*Estudiantes*), padres y madres (*Progenitores*), *Docentes*, *Personal bibliotecario*, amigos, etc., sobre el consumo de los productos, servicios y tecnologías disponibles en las dos (2) bibliotecas (AMF y JRE) del SIBUDELAS.

El Cuadro 61.1. *En cuanto ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse?: Redes sociales (en Facebook, Twitter u otros vs Sexo de los encuestados.* De los 261 encuestados, 83 *Hombres*, con un total de 57 *Hombres* (un 68,7%), *No aplican*; con un total de 25 *Hombres* (30,1%), expresaron que *Sí*, se utilicen las *Redes sociales (en Facebook, Twitter u otros)*; y un (1) *Hombre* (1,2%), expresó que *No*; Con relación a las 176 *Mujeres*, un total de 133 *Mujeres* (un 75,6%), *No aplican*; con un total de 41 *Mujeres* (un 23,3%), expresaron que *Sí*; y una (1) *Mujer* (0,6%), *No contestó* (NC). Y, dos (2) encuestados (0,8%), *No contestaron* (NC).

CUADRO 61.1. EN CUANTO MEDIOS Y PLATAFORMAS QUE SIRVEN PARA ATRAER A LA PROGRAMACIONES BIBLIOTECARIAS DEL SIBUDELAS? VS SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES					
REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER U OTROS)	TOTAL	%	SEXO DE LOS ACTORES SOCIALES		
			MUJERES	HOMBRES	NC
	261	100.0	176	83	2
SÍ	66	25,3	41	25	0
NO	2	0,8	1	1	0
NO APLICA (NA)	192	73,6	133	57	2
NO CONTESTA (NC)	1	0,3	1	0	0
FUENTE: ENCUESTA DE NEUROMERCADEO.					
Elaboración propia.					

La hipótesis es nula, pues la mayoría entre *Mujeres* y *Hombres*, sus respuestas *No aplican*; al igual que en el anterior Cuadro 60.1. Se evidencia que actualmente las comunicaciones entre las redes sociales y las plataformas electrónicas del ciberespacio proporcionan facilidades increíbles de acceso a las informaciones y documentos que están almacenados en redes de la Internet y las nubes electrónicas. También es fundamental que el SIBUDELAS, incorpore como vehículo de comunicación, utilizar las plataformas de las *Redes sociales* (*en Facebook, Twitter u otras*) para comunicarse interactivamente con los usuarios-clientelares sean atraídos y asistan al consumo de los productos, servicios, TIC disponibles en las dos bibliotecas (AMF y JRE) que administra el SIBUDELAS.

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS DE NEUROMERCADEO

Perspectivas conclusivas del neuromercadeo bibliotecario¹

Las principales conclusividades de los resultados más conspicuos y prominentes que se encontraron en esta investigación, en donde se desvelaron las valoraciones emitidas los *Estudiantes*, *Docentes* y el *Personal bibliotecario* sobre las perspectivas del Neuromercadeo de los servicios bibliotecarios dados y no dados por el Sistema Integral de Bibliotecas de la Universidad Especializada de las Américas (SIBUDELA).

Respecto al espectro de humanización comprensiva y socializada o enculturadas, estas conclusiones afanosas y oficiosas, compelen por relacionar de manera sistémica y funcional, a las comprensiones en las cuestiones complejas y también simples o elementales del pensamiento humano, es decir, son perspectivas conjuntadas que permitieron semantizar (explicación lingüistas) sobre las cuestiones que atañen a los *explicares* neurológicos, sociológicos, bibliotecológicos, mercadeos de servicios, materiales, productos y tecnologías para la promoción y publicidad, de modo que toda reacción humana esta inexorablemente sujeta o *asida* al espectro comprensivo-cognitivo que emana desde el *interior del ser* (Heidegger, 2004),² ocurriendo en estas *interioridades* y *exterioridades*, unas simbiosis-moleculares en la biología del ser neuro-social.

¹ Incorporamos algunas referencias de autores, tanto dentro del texto como lo indica APA, al contrastarse las situaciones conspicuas con relación a las argumentaciones teóricas y empíricas, que fueron auscultadas desde las perspectivas del neuromercadeo de los servicios bibliotecarios en el SIBUDELAS en la Sede-Panamá.

² El *Dasen* o la *mismidad del ser* (Heidegger, 2004).

Las respectivas conclusiones, son un esfuerzo sintetizador, que combina sistémicamente, los planteamientos teóricos y las contrastaciones empíricas desde las hipótesis alternas y las hipótesis nulas, que fueron descritas en cada una de las seis variables, cinco variables independientes, y una variable dependiente. *Vid. Supra. Cap. II. Las definiciones teóricas de las variables.*

Tabla 1. Matriz de las variables.

Estas conclusiones, se operativizan con el ánimo realizativo de teorizar un proyecto innovador para que la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) a través del SIBUDELAS, para que instrumentalice las formas y maneras desde el neuromercadeo, y atraer mayormente al público usuario, específicamente a los estudiantes y docentes incrementen las usualidades de las bibliotecas de la Sede-Panamá, sino también en todas las bibliotecas que operan en las Extensiones Universitarias de Azuero, Coclé, Colón, Chiriquí y Veraguas. *La contentividad se describen en los siguientes subpuntos: I. Conclusividades y perspectivas desde el neuromercadeo; II. Comprensibilidad neurosocializadora; III. Estrategias de neuromercadeo; IV. Resultados por complementos; y, V. Política Bibliotecaria Intensiva, Inclusiva y Abierta.*

La *Perspectivas del neuromercadeo bibliotecario*, se comporta de resultados queestán nutridos de los principales elementos causadores y

efectores, que fueron y sobre todo, fueron condensados por una serie de estrategias sostenidas por los principales resultados en el *Cap. V*.

En estas conclusiones se estructuran los siguientes contenidos: *I. Conclusividades y perspectivas desde el neuromercadeo; II. Comprensibilidad neurosocializadora; III. Estrategias de neuromercadeo; IV. Resultados por complementos; y V. Prospectivas de políticas bibliotecaria asertivas.*

I. Perspectivas de socialización en el neuromercadeo

Los resultado arteros conllevaron a imbricar sobre la base de las representaciones sociales, como las formas abiertas de los diversos lenguajes expresivos y sus combinatorias en sus convivencialidades y experiencias en las relaciones inter-sociales, y luego en dicha socialización, se *intrasocializan* así mismo (concienciación), conjuntándose en tales procesualidades, con reacciones que se exteriorizan en sentires en las que ocurrieron tales vivencialidades de experiencias pasadas, presentivas, y en alguna medidas acciones prospectivas, para afrontar modos, formas a las circunstancias y adecuarse a las subsistencias deparadas por la sociedad actual, se exteriorizan desde lo que se siente en determinado momento de su estar vivo y contextual (Ayala Cruz; Duran Robles; Estrada Alvarado; Jiménez García; y Montes Ayala, 2005: 22).

II. Comprensibilidad neurosocializadora

Desde la perspectiva de la neurociencia, hacemos una distinción precisa, que es incorporar las expresiones de los sentidos a una perspectiva bibliotecológica a través del mercadeo de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, para ello, incorporamos a dicha estrategia el prefijo: neuro al mercadeo, es decir, para incorporar todas las diversidades expresivas de los sentidos en relación a los usos de las informaciones, documentaciones materiales, tecnologías informáticas (laboratorios de ordenadores o computadoras), y las conexiones a las redes y nubes del ciberespacio desde las TIC, que posee el SIBUDELAS, específicamente en las bibliotecas AMF y JRE en la Sede-Panamá.

Resultó ser de vital y de preponderante importancia, sobre las características homogéneas mostradas por los estudiantes universitarios, docentes y personal bibliotecario, esos comportamientos, formas de pensar, edades, y correspondencias en las coincidencias bastantes similares en relación al pensamiento cognitivo y vivenciado, este explicandum que oscila-circunda-perpendículo (movimiento dinámico semejante al de la cinta de moebio), sobre las causaciones y efectuaciones que siempre han de ser múltiples *ex-antes* – *ex-post* y *ex-post* – *ex-antes* en cuanto a lo neuro-social, es decir, ceñida a los sentidos, intereses, gusto y necesidades sean ellas grupales o colectivas y las individual neuro-socializada.

Por lo tanto, este planteamiento abordado, permitió desentrañar las condiciones y situaciones, sobre las valorizaciones teóricas-semánticas y

empíricas-prácticas (praxeológicos) desveladas por las interiorizaciones y exteriorizaciones desde la estrategia del neuromercadeo,³ como perspectiva explicativa (de representación social), impregnada por los diversos elementos factoriales en los devenires de los comportamientos interiorizados por el sistema nervioso central de sujeto social humano, poseen una funcionalidad sistémica generada por su *cerebración humanizada* que operan por simultaneidades en formas y funciones diacrónicas particulares y sincrónicas en sus reactivaciones-moleculares, por cuanto que las evidencias externas hace ver u observar comportamientos cuyas expresiones humanas desvelaron sus más conspicuos deseos, intereses, gustos y necesidades como manifestadores de las: “*emociones, el lenguaje, la percepción, la inteligencia, el entendimiento, etc.*” como diría Ayala Cruz; Duran Robles; Estrada Alvarado; Jiménez García; y Montes Ayala, *ibíd.*: 5).

III. Estrategias de neuromercadeo

Esta estrategia de neuromercadeo, permitió distinguir una *matesis filosofada* por los hallazgos empíricos-contrastados, y una tesis contrastada por datos empíricos matematizados sobre las valorizaciones sentidas, las actitudes y conductas (Foucault, 1999; Kerlinger, 2004; Rojas Soriano, Gaitán y Piñuel, 1998; 1999) lo que nos permitió identificar los elementos constitutivos que fueron

³ *Vid. Cap. IV.* Se explicó cómo estos atractores se convierten en elementos de relaciones simbióticas, con selectividades razonadas por cognoscitividad-corpoeidad de las cuestiones tangibles e intangibles (Ibáñez, 1985; Álvarez Villanueva, 2012; Metzger y Donaire, 2007; Mortensen, 2014; Bourdieu, 2006; Key, 1986).

emitidos y valorados por parte de los encuestados,⁴ en relación a los espacios opinativos-comunicativos, publicitados por los estudiantes, docentes y personal bibliotecario, se deben y merecen comunicarse, promocionarse y publicitarse aquellos atractores visibilizados y no visibilizados a un gran número de usuarios-consumidores sea halado propositivamente porque las infraestructuras-edificadas poseen confort, hay una espacialidad de circulación, mobiliario y tecnologías que sirven de soportes al estudio, las consultas bibliográficas, productos físico-materiales (factores tangibles),⁵ en donde ambos factores se incorporan a las estrategias de neuromercadeo, la cultura del servicio atencional desde el *trato cordial y humanizado* creándose entre los *clientes internos y externos* lazos amicales, motivacionales y de fidelizaciones (factores intangibles). Teóricamente de esta manera, se pueden contrarrestar los diversos y circunstanciales *estados de ansias humanos*, tales como son las apatías al estudio o consultas bibliotecarias, perezas por vagancias e irresponsabilidades ante los compromisos como estudiantes, docentes y personal bibliotecario.

IV. Resultados por complementos

⁴ Foucault, 1999; Álvarez Villanueva, 2012. Son aquellos factores materializados por concreciones reales o fácticas.

⁵ Foucault (*Ibíd. Op. cit.*); Álvarez Villanueva (*Ibíd. Op. cit.*). Son aquellos factores inmaterializados por subjetividades según sus deseabilidades.

Los resultados contrastados, articulados y complementados, fueron muy homogéneos o coincidentales, más que todo implicados por la perspectiva neuro-social, porque permanentemente es una perspectiva atrayente hacia los usuarios-clientes universitarios, estas relaciones fueron simultaneadas por sus reacciones y acciones reactivas por las estimulaciones bio-eléctricas-químicas-moleculares, pero también efectúales al contrastarse con las cuestiones fácticas en el orden sociocultural, de manera que sus estimuladores manifestativos (o rizomas) en las causaciones y efectuaciones neurosociales, ampliamente expuestos en sus descripciones, análisis y explicaciones de los resultados por las ya denominadas variables independientes con relación a la variable dependiente por ser ellas, efectuaciones evidenciadas, y viceversa.

Tales estimulaciones *neuro-sensorio-socio-motoras*, se imbrican con el escenarios bibliotecarios, de modo que se conocieron las intensificaciones atractores de intereses (efecto halo), hacia tales recintos, los servicios de calidad ofrecidos al público-usuario, tratos humanos envueltos por amicalidad y afabilidad cultural, fidelizaciones bibliotecarias entre clientes internos y externos, produciéndose o generándose un neuromercadeo estimulador hacia los servicios y productos y tecnologías poseídas en los recintos bibliotecarios, que fluyan formas de publicitación y promociones a través de las comunicaciones basadas en medios y redes de plataformas electrónicos desde las TIC, logrando un impacto de oficio, centralizando y directivizando a que los estímulos y las emociones coadyuvadoras de linearidad o linealidad o combinaciones y mezclas

que producen reactividades sobre los deseos, intereses, gustos y necesidades con relación a los roles de aspiraciones y expectativas fijadas de manera consciente e inconscientes en los actores o sujetos sociales.

V. Prospectivas de políticas bibliotecaria asertivas

Estos hechos en ocurridos en las actualidades o presentividad oficiosas, son parte activa de una Política Bibliotecaria Intensiva, Inclusiva y Abierta (PBIIA),⁶ por parte del SIBUDELAS, para los dos (2) bibliotecas AMF y JRE de la Sede-Panamá, para que las sensibilidades, emociones y responsabilidades académicas y sus respectivos roles, sean asumidos por los actores sociales, este encuentro de intereses propositivos, producirán una atracción activa, capaz de amplificar los deseos, intereses, gustos y necesidades al incremento en las usualidades referenciadas en las bibliografías, hemerografías y webbibliografías, con sus redes-nubes TIC, que son administradas por el SIBUDELAS. Este método atractor de neuromercadeo es una de las maneras de *explicitar los servicios, productos, equipos tecnológico-fundamentales* para el éxito de las carreras y graduarse de las mismas, claro está que tanto los estudiantes, docentes y el personal bibliotecario, deberán esforzarse y comenzar a ser un

⁶ Recomendamos que el SIBUDELAS emprenda asertivamente una prospección realizativa para coadyuvar al incremento del uso de todas las bibliotecas en la Sede-Panamá, y las Extensiones Universitarias de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

cliente externo activo en el consumo de los productos y servicios y tecnologías bibliotecarias.⁷

Ex-profesamente al imbricar la perspectiva neuro-social, los interlocutores fácticamente posee intencionalidades que auscultan las reacciones activas y dinámicas, que sirven para mercadear las cuestiones bibliotecarias, comportamientos y conductas, responsabilidades ante los roles jugados por parte de los actores sociales objeto de estudio, de allí que es muy importante que las perspectivas alusivas a la neurociencia, que al decir de Ayala Cruz (2005: 6) quien plantea que: *“es muy útil para comprender la conducta humana, esta ayuda a entender los porqués se hacen atractivas los productos o servicios”*.

La perspectiva *neuro* desde el mercadeo de los servicios y productos bibliotecarios, son factores socializados, basados en la cultura personal de los individuos, es decir, su alto, mediano y bajo capital cultural, consumo de los productos, y los intereses y deseos atractivos a sus expectativas de vida social, familiar y universitaria: es decir, que en este aspecto lo neuronal fue capaz de enhebra las cuestiones sociales, culturales y contextuales, es decir, jugándose papeles intrínsecos y extrínsecos a lo universitario-bibliotecológico-académico-laboral, y lograr un convencimiento de saber-saber-hacer-saber-hacer-ser.

⁷ Vid. *Infra. Cap. IV*. Resultados, según descripciones, análisis y explicaciones, según los sentidos, deseos, intereses y necesidades de los tres (3) actores sociales (estudiantes, docentes y personal bibliotecario), con las relaciones o cruces de variables y las contrastaciones de las dos hipótesis de trabajo (alterna y nula).

Mueve realizar cuanto antes, desarrollar una Política Incremental del Consumo Bibliotecarios (PICB), requiriéndose para ello, realizar procesos promocionales y publicitarios que sean capaz de encumbrarse a través de los conceptos genéricos que provienen de las entrañas neuronales de la mente, la etnicidad constructiva, gestada por la contextualidad y los efectos producidos a toda la sociedad del consumo y de la información, según las inteligencia múltiples en Howard Gardner (1987) y Daniel Goleman (1997; 1998), es decir, ellas han de ser plenamente descriptivas, analizadoras-racionalizadoras, y explicativas en cuanto a sus ampliaciones y amplificaciones de las caracterológicas por sanguineidad-étnica-grupal, consanguineidad familiar (ascendencia genealógica) y cultural por socialización de sus reflexividades y practicidades elementales de comportamientos como *objeto grupal y particular de investigación*, que empleamos y dieron cuenta de las dimensiones epistemológicas de soportes a través de los argumentos-lingüísticos-teóricos-empíricos y prácticos, en cuanto a las valorizaciones-transductiva por reflexividades de reconocerse a través de los demás, así mismos (sus yoidades y mismidades por las subjetividades como ser social y cultural),⁸ que fueron emitidas y valoradas por los tres (3) actores sociales (estudiantes, docentes y personal bibliotecario).

⁸ Vid. Jolivet, 1956; Heidegger, 2004; 1999; Ibáñez, 1985; Gardner, 1987; Goleman, 1997; 1998; Vázquez Ferreira, 2009 y 2005; Baudrillard, 2001; Simondon, 2009).

Las valorizaciones encontradas y emitidas por los actores sociales, permitirán que crezcan y evolucionen como persona, conocer sus deseos, intereses y necesidades como usuarios bibliotecarios estén motivadas por alcanzar sus éxitos personales, académicos y graduarse como profesionales, estos hechos circunstanciales probablemente los llevará al incremento de las usabilidades bibliotecarias en las bibliotecas del SIBUDELAS, conocido este neuromercadeo de los servicios bibliotecario, conociéndose como afectan las colateralidad (*anexactas*) sobre los servicios bibliotecarios, las situaciones físicas y materiales de las edificaciones, valoraciones intangibles que sirven de pivote incremental para aumentar el consumo bibliotecario y atencional en los estudiantes, docentes y personal bibliotecario.

Aflora el sentido de pertenencia y sus adecuaciones, en este sentido, los conceptos nombrados variables, son los recursos físicos y las edificaciones en las que se albergan a las edificaciones de las bibliotecas (espacios, confort, movilidad, mobiliarios y equipos tecnológicos), las relaciones existentes para consigo mismo, y para con los demás (estudiantes-docentes-personal bibliotecario). Conociéndose que, entre sus entresijos neuronales y sociales, será una tarea de notoriedad activa, sirviendo para encaminar estrategias que coadyuven al mayor consumo de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas del SIBUDELAS que están ubicadas en la Sede-Panamá en el corregimiento de Ancón en Albrook.

Este proceso interactivo-sostenedor y orientador para alfabetizar ante el no consumo bibliotecario experimentado en las bibliotecas del SIBUDELAS, permitió en base al contraste con la realidad bibliotecaria (como prueba teórica y prueba hipotética), en donde los tres (3) grupos de actores sociales racionalizan la importancia del uso de las bibliotecas AMF y JRE sobre la positividad del cultural académico que se obtienen a través de las consultas e ir a ellas a estudiar, los compromisos académicos asignados por los docentes que imparten las asignaturas, según las carreras de pregrados (o técnicos) y grado (o licenciaturas).

Estas pruebas teóricas de buenos *deseos e intenciones* se desvanecen a la hora de observar como las respuestas a las preguntas de la encuesta demostraron otras características, es decir, las prueba empírica contrastadas, en cuanto a las consultas o estudiar en los recintos bibliotecario, la mayoría de los estudiantes manifestaron que la mayor parte de estudiar y consultar lo hacen *En bibliotecas fuera de UDELAS*, seguidamente *En casa*, luego *En los Salones de UDELAS*, y por último *En las bibliotecas del SIBUDELAS*, resulta paradójico que sean las bibliotecas AMF y JRE sean las menos utilizadas por los estudiantes universitarios de UDELAS; este hecho real opinativo o valorado, fue observado en los docentes universitarios quienes expresan que la mayoría de las referencias bibliográficas son de su propiedad y que las que utiliza de las bibliotecas aludidas son muy poco; y por su parte, el personal bibliotecario, expresa groso modo, que la mayoría de los usuarios que asisten a utilizar las

referencias y productos y tecnologías, se sienten muy satisfechos, pero con relación al trato recibido.

Aunque las bibliotecas como silos de informaciones disponibles en diversos formatos, sean ellas en documentos de prensa escritas-textualizadas, documentos digitales en bases de datos escritos, imágenes iconográficas y fotográficas, documentos en audios y vídeos, además de las accesibilidades a las referencias bibliográficas, hemerográficos y webbibliográficas, desde los servicios de las tecnologías informáticas (ordenadores o computadoras, dispositivos telefónicos móviles, tabletas) por intermedio de interconexiones comunicativas reticulares (redes) a la site-web de la Internet.⁹

Con lo arriba expresado en el anterior párrafo, las bibliotecas del SIBUDELAS Sede-Panamá, poseen recursos suficientes, sin embargo, los resultados de las usualidades de estos servicios, productos y tecnologías poseídas fueron encontrados resultados con porcentajes de masificación a las bibliotecas, muy bajos, según las valoraciones emitidas mayormente por los estudiantes universitarios que asisten a las bibliotecas del SIBUDELAS. *Vid. Supra Cap. V.*

⁹ Son pues los usuarios-clientes de las bibliotecas del SIBUDELAS, quienes solicitan se mejoren sus acondicionamientos materiales técnicos, referenciales bibliográficos en prensa, pero también en los formatos no escriturados, con la finalidad que se masifique la usualidades de los recursos y tecnologías existentes en estos recintos bibliotecarios.

De allí que las estrategias para incrementar el consumo en los usuarios clientes, sea una promocionalidad y publicidad desde el neuromercadeo, que será capaz de producir una atraktividad a nivel consciente e inconsciente, tanto en los *clientes externos* (estudiantes y docentes universitarios) y en los *clientes interno* (personal bibliotecario) que utilizan las bibliotecas del SIBUDELAS.

En definitiva, merece neuromercadear los intereses, gustos y necesidades que coadyuven en convertirse en atractores decisorios que se conviertan en hábitos de hábitos permanentes como estudiante universitario, ante los compromisos académicos personales, responsabilidades por sus estudios universitarios, asista a las bibliotecas a estudiar, consultar, realizar trabajos en equipos colaborativos y cooperativos.

De igual modo, los docentes universitario que en sus roles de enseñante, eleve sus consultas bibliotecarias para bien de los estudiantes que reciben sus enseñanzas, pero además del bienestar que produce este ejercicio, pues eleva su capital cultural y se actualiza con las nuevas innovaciones en las disciplinas profesionales, a través de las consultas y estudios en los recintos bibliotecarios del SIBUDELAS.

Y, por el otro lado, el personal bibliotecario al ofrecer los tratos de calidad humana y personalizada, se producen agradables estados amicales, afabilidades y fidelizaciones que han de gestarse en doble vía (del bibliotecario

hacia los usuario-clientes y de los usuarios-clientes hacia los bibliotecarios) ocurriendo trazabilidades que producen estados-motivacionales sobre el trato humano con calidad humanizada hacia los usuarios clientes de las bibliotecas.

En definitiva esta reflexión desde los resultados encontrados en los cuadros del *Cap. V*, en donde los actores sociales auscultaron sus deseos, intereses, gustos, según necesidades no alcanzadas y que según sus valoraciones o juicios personales, podrían producirse desde las estrategias del neuromercadeo bibliotecario encaminándolas a producir efectos de agradabilidad socioacadémica y técnica en los sujetos o actores sociales, según los roles de desempeños sobre sus saberes-haceres y sus estados de bienestar como ser social que asume compromisos y responsabilidades, con alto sentido (neuro-social) en sus actitudes y conductas que sean capaz de ser asertivas desde sus emociones, ánimos, y con ello, alinear las cuestiones sociales al mundo estudiantil, laboral y cultural, con afanoso intereses de bienestares como usuarios-clientes de las bibliotecas AMF y JRE del SIBUDELAS de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS).

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes referenciales bibliográficas, hemerográficas y webibliográficas ¹

- Albán V., J.G. (2018). *“Medicina para la felicidad”* (discurso olarizado en la web). Disponible en <https://www.medicinaparalafelicidad.com/> / https://www.youtube.com/watch?v=ilo6baTdz_k/.
- Alemán Pardo, A. (1985). *Teoría de las categorías en la filosofía analítica*. Madrid: Editorial Tecnos S.A.
- Álvarez Villanueva, C. (2012). *Activos intangibles: catalogación de métodos de valoración*. Madrid: Editorial Fragua.
- APA (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. Sexta edición. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- APA (2002). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. Quinta edición. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Asamblea Legislativa (1997). Por lo cual se crea la Universidad Especializada de las Américas. Gaceta Oficial N° 23,424. Artículos 1 y 2. Panamá, República de Panamá.
- Ayala Cruz, F.M.; Duran Robles, A.; Estrada Alvarado, Y.E.; Jiménez García, M.P.; y Montes Ayala, G. (2005). *Campaña de neuropublicidad para Pays Coronado*. Tesis. Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Comercio y Administración – Unidad TEPEPAN. México.
- Ayala Ríos, S. y Otros (2013). *“Materiales y métodos” (Muestreo Aleatorio Simple)*, en *“Dispepsia: Características clínicas, hallazgos endoscópicos e histológicos en pacientes atendidos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, Perú, durante el año 2010”*. Revista de Gastroenterología del Perú, v.33, n.1, ene-mar. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292013000100003/.
- Baratz – Blog (s.f.). Comunidad Baratz de Bibliotecas. Disponible en www.comunidadbaratz.com/blog/las-bibliotecas-buscan-su-futuro-en-la-adaptacion-la-sociedad-y-la-tecnologia/.
- Baudrillard, J. (2001): *El otro por sí mismo*. Cuarta edición. Barcelona: Editorial Anagrama.

¹ Las fuentes referenciales son de: Libros, revistas, y documentos físicos-impresos, según autores, instituciones u organizaciones; también de libros, revistas y documentos webibliográficos, según autores, instituciones u organizaciones; portales de páginas de la web-blog de la Internet.

- Berger, P. y Luckmann, (1999). Berger, P.L. y Luckmann, T. (1999): *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación social*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Bernstein, B. (1990). *Poder, educación y conciencia*. Barcelona: El Roure Editorial.
- Bertalanffy, K.L. von (2009): *Teoría general de los sistemas*. Disponible en: <http://suang.com.ar/web/wp-content/uploads/2009/07/tgsbertalanffy.pdf/>.
- Bourdieu, P. (2006). *La distinción: criterios y bases sociales del gusto*. Madrid: Editorial Taurus.
- _____ (2000). *Capital cultural, escuela y espacio social*, Tercera Edición, Compilación y traducción Isabel Jiménez. México: Siglo Veintiuno Editores.
- _____ (1997). *Razones prácticas*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- _____ (1990). *Sociología y cultura*. México D.F.: Editorial Grijalbo.
- _____ (1985). *¿Qué significa hablar?* Madrid: Editorial Akal.
- Calderón Pimentel, M. (2017). *Sociología de las cosas: Explicares del Quantum de vida*. Diario Digital de la Universidad de Panamá. Disponible en <http://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=opinion&id=205/>.
- _____ (2013). *Deserción y no deserción universitaria en los matriculados por primera vez en la cohorte académica 2008 campus Octavio Méndez Pereira y Harmodio Arias Madrid de la Universidad de Panamá. Factores comunicacionales y socioeconómicos*. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en <http://eprints.ucm.es/22261/1/T34550.pdf/>.
- Canales, J. (2014). *“La subjetividad y la universalidad del gusto”*. En Prezi. Disponible en <https://prezi.com/nykgrhjpmal/la-subjetividad-y-la-universalidad-del-gusto/>.
- Carrión López, S.A. (2003): *Curso de máster en técnicas avanzadas de programación neurolingüística*. Barcelona: Ediciones Obelisco.

- Castillero Mimenza, O. (2018). “*Neocórtex (cerebro): estructura y funciones*”. En Recuperado el 25/ 11/ 2018. Disponible en www.https://psicologiaymente.com/neurociencias/neocortex/.
- Contraloría General de la República (1999). *Manual para la elaboración y publicaciones de cuadros estadísticos*. Cuarta edición. Contraloría General de la República de Panamá.
- Creswell, John W. (2008). “*Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*”. Segunda edición. Estados Unidos: Editorial Sage Publications.
- Criado Boado, F. (1996). *La arqueología del paisaje como programa de gestión integral del patrimonio arqueológico*, Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, N°14.
- Criado Boado, F. y Mañana Borrazas, P. (2003). “*Arquitectura como materialización de un concepto. La espacialidad Megalítica*”, Revista Arqueología de la Arquitectura N°2, Universidad del País Vasco. Disponible en <http://arqarqt.revistas.csic.es/index.php/arqarqt/article/viewFile/31/31/>.
- Cuadro comparativos.com (2019). “*Hemisferio izquierdo y derecho de cerebro humano*”. Disponible en <http://cuadroscomparativos.com/informacion-sobre-el-hemisferio-izquierdo-y-derecho-del-cerebro-cuadros-comparativos-e-imagenes/>.
- Czepiel, J.A., y Gilmore, R. (1987). *Exploring the concept of loyalty in services*. En J. A. Czepiel, C. Congram, y J. Sanahan (Editores). “*The services challenge: Integrating for competitive advantage*”. Chicago: American Marketing Association.
- Dayan, M. (1994). “*Prefacio*”, pp. 9-31. En Aulagnier, P. (1994). *Un intérprete en busca de sentido*. Primera edición. México D.F. Editorial Siglo XXI – Buenos Aires.
- De Arco, P. (2011). *Sociología de la comunicación*. Panamá: Editorial Universitaria “Carlos Manuel Gasteazoro” de la Universidad de Panamá.
- De Reyna, C. y De Varela, C. (1998). *Santa Biblia: Antiguos y Nuevos Testamentos*, Versión revisada por Cipriano de Valera en 1602. Corea: Sociedades Bíblicas.
- Derrida, J. (1989): *La desconstrucción en las fronteras de la filosofía*. Barcelona: Paidós-Ibérica y Madrid: Editorial LIBSA.

- Diccionario de Definiciones ABC (2017). “*Idoneidad*”. Disponible en <https://www.definicionabc.com/general/idadeidad.php/>. Recuperado el 15 de junio de 2017.
- Diccionario de la Lengua Española (2007). *Manual de la Lengua Española*. Madrid: Larousse Editorial. S.L.
- Dilts, R. (1983). *Roots of Neuro-Linguistic Programming*. California: Meta Publications, Capitolia.
- Dowshen, S. (2015). “*El cerebro y el sistema nervioso*”. Estados Unidos: Página-web KidsHealth. Disponible en <https://kidshealth.org/es/parents/brain-nervous-system-esp.html/>.
- Escobar Araúz, S.E. (2018): *Bibliotecología de las cosas: servicios clientelares*. Diario Digital de la Universidad de Panamá. Diario Digital de la Universidad de Panamá. Publicado el 4 de junio de 2018. Disponible en <http://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=opinion&s=neurobibliotecologia-de-las-cosas-servicios-clientelares/>.
- Esteller, M. (2008). “*Epigenética*”. Madrid. Disponible en www.madri+d.org/noticias/es-epigenetica-sirve/34033/.
- Ferrés, J. y Roca, N. (1997). “*Creencias populares sobre los efectos de la televisión*”, en: *Comunicación y Cultura*, No. 1. Salamanca, 1997, pp. 25-42.
- Figuera, A. y Rivero, Y. (2006). *Análisis del nivel de fidelidad que mantienen los clientes externos con Movistar en la prestación del servicio. Maturín- Edo. Monagas*. 2006. Tesis en Gerencia de Recursos Humanos. Monagas-Venezuela: Universidad de Oriente. Disponible en <https://es.scribd.com/document/284977586/TESIS-Movistar/>.
- Foucault, M. (1999). *Las palabras y las cosas*. Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Fumarola, P. (2017). *La psico-neuro-inmuno-endocrinología (PNIE)*. Revista Ahora de Argentina. Disponible en <https://www.revistaahora.com.ar/pensar/psiconeuroinmunoendocrinologia>.
- Gaitan Moya, J.A. y Piñuel Raigada, J.L. (1999). *Metodología general. Conocimiento científico e investigación en la comunicación social*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.

- _____ (1998). *Técnicas de investigación en comunicación social. Elaboración y registro de datos*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- García, I. (2019). *“Ramas de las neurociencias”*. Blog Be-Brain.org. Disponible en <https://bebrainid.wixsite.com/bebrain/ramas-de-la-neurociencia/>.
- García-Morales Huidoro, E. (1997). *“Marketing en bibliotecas”*. Educación Biblioteca – 78, s/l. Disponible en <https://gredos.usal.es>jspui>bitstream/>.
- Gaudio, M. (2015). *“El idealismo de Fichte como kantismo bien entendido: dispersión, unidad y Yoidad”*. [En línea], 10, septiembre 01 de 2005. Disponible en <http://revues.org/613/>.
- Gavilán, C.M. (2009). *“Planificación de edificios de bibliotecas: Instalaciones y equipamientos preservación y conservación de materiales”*. Temas de Biblioteconomía. Disponible en <http://eprints.rclis.org/14581/1/edifbib.pdf/>.
- Glasersfeld, E. von (1998). *“Despedida de la objetividad”*. En Watzlawick, P. y Krieg, P. (1998). *El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo*. Compiladores. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Gödel, K. (2006). *Teorema de completitud* (Obras completas. Edición de Jesús Mosterín, Colección «Ensayo»). Madrid: Alianza Editorial.
- Goffman, E. (1970). *“Sobre el trabajo de la cara”*. En Goffman, Erving (1970): *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo. Disponible en <http://cholonautas.edu.pe/modulo/upload/goffman.pdf/>.
- Goleman, D. (1997). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- _____ (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- González, J.C. (2006). *Perspectivas contemporáneas sobre la cognición, percepción, categorización y conceptualización*. Editor-Compilador. México: Editorial Siglo XXI y Universidad Autónoma de Morelos.
- Grijelmo, A. (2000). *La seducción de las palabras*. Madrid: Editorial Taurus.

- Health, J. y Potter, A. (2005). *Rebelarse vende: El negocio de la contracultural*. México: Editorial Taurus.
- Heidegger, M. (2004): *El ser y el tiempo*. México D.F.: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- _____ (1999): México D.F.: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Hemisferios del cerebro humano (2019). "*Imagen del cerebro*". Disponible en https://es.123rf.com/photo_81726691_human-brain-map-concept-left-and-right-hemisphere.-vector.html/.
- Hjelmslev, L. (1971): "*Expresión y contenido*". En *Prolégomènes à une théorie du langage*. Paris: Minuits.
- Hurault, B. (2005). *La Biblia Latinoamericana*. Madrid: Sociedad bíblica Católica.
- Ibáñez, J. (2002). *Sociología de la vida cotidiana*. Madrid: Siglo XXI.
- _____ (1994). *El regreso del sujeto. La investigación de segundo orden*. Madrid: Siglo XXI.
- _____ (1988). *Nuevos avances en la investigación social: La investigación social de segundo orden I*. (Coord.). Barcelona: Proyecto A. Ediciones.
- _____ (1985). *Del algoritmo al sujeto. Perspectiva de la investigación social*. Madrid: Siglo XXI.
- IBM-SPSS (s.f.). International Business Machines-Software of Statistical Package for the Social Sciences v.21. Programa Excel for Microsoft World. New York.
- IFLA (2007). Library Building Guidelines: Developments & Reflections. Disponible en: <http://www.ifla.org/en/library-buildings-and-equipment/>.
- Jauli, I. y Reig, E. (2000). *Personas que aprenden en las organizaciones. Prácticas vivenciales para el desarrollo del personal en el trabajo*. México D.F.: Editorial Grupo Patria Cultural, S.A.
- Jolivet, R. (1956). *Tratado de filosofía: Psicología*. Buenos Aires: Ediciones Carlos Lohlé.

- Kandel, E.R.; Jessell, T.M.; y Schwartz, J.H. (1997). *Neurociencia y conducta*. España: Pearson Prentice Hall.
- Kant, E. (2004). *Crítica de la razón práctica*. Madrid: Mestas Ediciones.
- Karp, G. (2009). *Biología celular y molecular. Conceptos y experimentos*. Traducción por Juan Roberto Palacios Martínez. México: McGraw Hill Interamericana Editorial.
- Kerlinger, F.N. (2004): *Investigación del comportamiento: Método de Investigación Ciencias Sociales*. Mexico D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Key, Wilson Bryan (1986). *Seducción subliminal*. México: Editorial Diana.
- Kids Health (2015). *El cerebro y el sistema nervioso*. Disponible en www.kithealth.org/es/parents/brain-nervous-system-esp.html/.
- Lasén Díaz, A. (2000). *A contratiempo. Un estudio de las temporalidades juveniles*. Monografías, núm. 173. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Leroi-Gourhan, A. (1970). *Le geste et la parole. Technique et langage*. Paris: Editado por Albin Michel.
- Likert, Rensis (1932). *A technique for measurement attitudes*. Archivos of psychology. New York: R.S. Wood Worth, Editor No. 140. Disponible en https://legacy.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf/.
- López Yapes, J. (2004). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Editorial Síntesis.
- López-Espinosa, L.F. (2012). *“La normalización del gusto. La ideología estética de David Hume”*. Blog de Filosofía. Disponible en <https://luisfelip.net/2012/07/24/la-normalizacion-del-gusto-la-teoria-estetica-de-david-hume/>.
- López Fernández, M.F. (1992). *“Calidad de vida, comunicación social y valores en una cultura de la prevención”*. En *La calidad de vida de las personas. Desafío actual del nuevo milenio*. II Coloquio Internacional (del 7 al 3 de abril de 1991). Santo Domingo: Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra y Federación Internacional de las Universidades Católicas.

- Luhmann, N. (1998a). *Sistemas sociales: Lineamientos para una teoría general*. Barcelona: Editorial Anthropos; México Universidad Iberoamericana; Santafé de Bogotá: CEJA, Pontificia Universidad Javeriana.
- _____ (1998b). “¿Cómo se pueden observar estructuras latentes?”. En Watzlawick, P. y Krieg, P. (1998). *El Ojo del Observador: Contribuciones al constructivismo*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- _____ (1992). *Introducción a la teoría de sistemas sociales*. México D.F.: Editorial Anthropos, Universidad Iberoamericana e Iteso.
- Lukes, S. (1985). *El poder: un enfoque radical*. Madrid: Siglo XXI.
- Martín Serrano, M. (1993). *La producción social de comunicación*. Madrid: Alianza Editorial.
- _____ (1977). *La mediación social*. Madrid: Editorial Akal.
- Martínez, C. (2015). “Marketing sensorial para vender con los cinco sentidos”. Flow The Retail Partner. España: Disponible en <https://flow.es/el-marketing-sensorial-para.../>.
- Maturana, H. y Varela, F. (2004). *De máquinas y seres vivos: Autopoiesis, la organización de lo vivo*. Buenos Aires: Coedición Editorial Universitaria y Grupo Editorial Lumen.
- McDonald, A. (2007). *The top ten qualities of good library space*. En Latimer, K. y Niegaard, H. (2007), editoras por la IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections. Munich: K.G. Saur. Disponible en https://www.academia.edu/28622012/IFLA_Library_Building_Guidelines_Developments_and_Reflections/.
- _____ (2006). “The ten commandments revisited: The top ten qualities of good library space”. *Liber Quarterly*, v. 2.
- Metzger, M. y Donaire, V. (2007). *Gerencia estrategica de mercadeo*. México: International Thomson Editores, S.A.
- Ministerio de la Presidencia (2008). Estatuto Orgánico de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Gaceta Oficial Digital N° 26081 del 11 de julio. Disponible en

https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26081/GacetaNo_26081_20080711.pdf/.

- Molinillo Jiménez, S. (2014). *Distribución comercial aplicada*. Madrid: ESIC Editorial.
- Mondelo González, E. y Rodríguez García, T.C. (1999). *"Internet: de la oralidad telemática al hipertexto audiovisual"*. En Joaquín Garrido Medina (1999). *La Lengua y los Medios de Comunicación*. Servicio de publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid.
- Monedero, J.C. (2018). *Curso urgente de política para gente decente*. Barcelona: Editorial Planeta.
- Mortensen, K.W. (2014). *El poder de la persuasión*. Florida-EE.UU. Editorial Taller del Éxito.
- Pamies, S. (2003). *"La fidelidad del cliente en el ámbito de los servicios: un análisis de la escala "intenciones de comportamiento"*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 9, N° 2., pp. 189-204.
- Pérez Porto, J. y Merino, M. (2017). *"Definición de dopamina"*. Portal-Web: Definición de Categorías. Recuperado el 22 de junio de 2019. Disponible en <https://definicion.de/dopamina/>.
- Peirce, Ch. S. (1974). *La ciencia de la semiótica*. Buenos Aires: Editorial Nueva Visión.
- Pinker, S. (2001). *El instinto del lenguaje. Cómo crea el lenguaje la mente*. Primera reimpresión. Madrid: Alianza Editorial.
- Piñuel Raigada, J.L. (1997). *Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Ponjuán Dante, G. (2012). *"Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional"*. Disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/alfin_2012/alfin_folder/2012%20Unidad%201/Bibliografia/Lectura_Complementaria._Gestion_de_informacion.pdf/.
- Popper, K.R. (1982a). *La lógica de la investigación científica*. Londres: Editorial Tecnos S.A.
- _____ (1982b). *Conocimiento objetivo*, Editorial Tecnos, Madrid.

- Real Academia Española –RAE– (2007). *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua*. Madrid: Larousse Editorial.
- Real Academia Española –RAE– (2013). “*Definición: condición de ser yo*”. Recuperada el 21 de febrero de 2019). Disponible en <https://dle.rae.es/?id=cCfwA7n/>.
- Red Mundo Mayor (2017). *Lóbulos cerebrales*. Madrid: Tomado de la fuente Facebook ConKinFis - Pablo Vollmar. Disponible en <https://mundomayor.com/RedMM/Blogs/TabId/126/ArtMID/756/userid/5478/ArticleID/1089/L243bulos-cerebrales.aspx/>.
- Rizzolatti, G. (2006). *Las neuronas espejo. Los mecanismos de la empatía emocional*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Rojas Soriano, R. (1995). *Guías para realizar Investigaciones sociales*. México D.F.: Editorial Plaza y Valdez S.A.
- Sanabria, F. (2002). “*Análisis molar y molecular: dos visiones de la conducta*”. *Universitas Psychologica*, vol. 1, núm. 2: 27-33, julio-diciembre. Bogotá. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/647/64701204.pdf/>.
- Sánchez Hidalgo, E. (1965). *Psicología educativa*. Barcelona: Editorial Rumbos.
- SignificadoPedia (2019a). Significado del color gris. Página-Web: Enciclopedia de los significados. Disponible en <https://www.significadopedia.com/colores/significado-del-color-azul/>
- SignificadoPedia (2019ab. Significado del color azul. Página-Web: Enciclopedia de los significados. Disponible en <https://www.significadopedia.com/colores/significado-del-color-gris/>.
- Simondon, G. (2009). *La individuación a la luz de las nociones de forma y de información*. Buenos Aires: Editorial Cactus y La Cebra Ediciones. Disponible en <http://www.edicioneslacebra.com.ar/fragmentoindiv.pdf/>.
- _____ (1964). *L' Individu et sa genèse physico-biologique*. Paris: PUF.
- Skinner, B.F. (1938). *The behavior of organisms*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Somjee, A.H. (1972). “*Political dynamics of a Gujarat village*”. *Asian Survey*, 12, 7 de julio.

- Strawson, F.P. (1969). *Introducción a una teoría de la lógica*. Buenos Aires: Editorial Nova.
- Thivierge, G.R. (1992). “*Calidad de vida y opciones existenciales*”. En *La calidad de vida de las personas. Desafío actual del nuevo milenio*. II Coloquio Internacional (del 7 al 3 de abril de 1991). Santo Domingo: Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra y Federación Internacional de las Universidades Católicas.
- Thomson, G. (2002). *Introducción a la práctica de la filosofía* (Traducción Pablo R. Arango Giraldo). Bogotá: Panamericana Editorial.
- UDELAS (2018). Personal de UDELAS. Página-web de la institución. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/en/personal-udelas/rector/>.
- UDELAS (2017a). Personal con Funciones de Docencia, Según Sede y Extensiones Universitarias al Primer Semestre de 2017. Dirección de Planificación y Evaluación Universitaria. Departamento de Estadísticas. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/3793/193-09.pdf/>.
- UDELAS (2017b). Matricula Oficial Total de la Universidad Especializada de las Américas. Segundo Semestre de 2017. Dirección de Planificación y Evaluación Universitaria. Departamento de Estadísticas. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/3787/193-03.pdf/>.
- UDELAS (2015a). Memorias 2015. Caminamos hacia la excelencia. Informe Anual de la Universidad Especializada de las Américas. Ciudad de Panamá. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/1993/memoria-2015-defi-correo2.pdf/>.
- UDELAS (2015b). Organigrama – 2015. Dirección de Planificación Universitaria. Universidad Especializada de las Américas. Panamá-Albrook. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/1453/organigrama-2015-2016.pdf/>.
- UDELAS (2013). Memorias 2013. Hacia la excelencia. Informe Anual de la Universidad Especializada de las Américas. Ciudad de Panamá. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/1994/memoria-2013.pdf/>.

- Vázquez Ferreira, M.A. (2009). *"Lo social como proceso: la transductividad ontogenética de las prácticas sociales"*. Publicación electrónica de la Universidad Complutense de Madrid, Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Núm. 22|2. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/nomadas/22/mavferreira.pdf/>.
- _____ (2005). *"La reflexividad social transductiva. La constitución práctica-cognitiva de lo social y de la sociología"*. Publicación electrónica de la Universidad Complutense de Madrid, Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Núm. 11, enero-junio. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/nomadas/11/mferreira.pdf/>.
- Watzlawick, P. y Krieg, P. (1998). *El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo*. Compiladores. Barcelona: Editorial Gedisa.
- White, B. (s.f.). British Library (Biblioteca Británica). S/I: Disponible en <https://www.wipo.int/wi/>.
- Wikipedia Enciclopedia Libre (2018). *Led (luces)*. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Led/>.
- Williams, J.M. (1990). *Style: Toward clarity and grace*. Chicago: University of Chicago Press.
- Wittgenstein, L. (1994). *Observaciones sobre los colores*. Barcelona: Ediciones Paidós Estética.
- Wordpress.com (2012). *"Denotaciones y connotaciones"*. Disponible en <https://lanfl.wordpress.com/2012/06/13/denotacion-y-connotacion/>.
- Zúñiga Araúz, M. (2011). *Bases neuronales de la memoria*. Instituto de Estudios Nacionales. Universidad de Panamá.

ILUSTRACIONES

Índice de ilustraciones¹

¹ Se resumen los títulos de los cuadros, figuras, gráficos y tablas, según aparición por capítulos.

CAPÍTULO II

Cuadro 1.	Matrícula de UDELAS en Pregrado y Grado	60
Cuadro 2.	Personal con Funciones de Docencia en la UDELAS	61
Cuadro 3.	Personal Bibliotecario que Labora en el SIBUDELAS	62
Gráfica 1.	Personal Bibliotecario del SIBUDELAS, 2018	63
Cuadro 4.	Matrícula de UDELAS en Pregrado y Grado Sede-Panamá ...	66
Cuadro 5.	Matrícula en Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas	67
Cuadro 6.	Matrícula en Facultad de Educación Especial y Pedagogía ...	68
Cuadro 7.	Matrícula en Facultad de Biociencias y Salud Pública	69
Cuadro 8.	Matrícula en Facultad de Educación Social y Des. Hum.*	70

CAPÍTULO III

Figura 1.	Representación Celular del PNIE	98
Figura 2.	Hemisferios del Cerebro Humano	133
Figura 3.	Personalización e Intensidad en Interacción de la fidelidad .	160
Tabla 1.	Matriz de Variables	171

CAPÍTULO IV

Figura 4.	Métodos de Integración Cualitativa y Cuantitativa	180
-----------	---	-----

CAPÍTULO V

Cuadro 9.	En Cuanto a los Sujetos Sociales Encuestados en UDELAS.	228
-----------	---	-----

* Significa: Desarrollo Humano.

Gráfica 2.	Sujetos Sociales Participantes de UDELAS	230
Cuadro 10.	En Cuanto a los Estudiantes Matriculados, según Facultades.	232
Gráfica 3.	Matrícula Según Facultades de UDELAS	233
Cuadro 11.	En Cuanto a Estudiantes de UDELAS en Carreras-Técnicas .	235
Gráfica 4.	Carreras Técnicas Estudiadas en UDELAS	235
Cuadro 12.	En Cuanto a Estudiantes de UDELAS Carreras-Licenciaturas.	238
Cuadro 13.	En Cuanto al Personal que Labora en el SIBUDELAS	239
Gráfica 5.	En Cuanto a Personal del SIBUDELAS	240
Cuadro 14.	En Cuanto a la Asistencia Según Turnos Vespertinos	241
Cuadro 14.1.	En Cuanto a la Asistencia Según Turnos Matutinos	242
Cuadro 4.2.	En Cuanto a la Asistencia Según Turno Nocturno	243
Cuadro 15.	En Cuanto a Actores Sociales Según Sexo de Encuestados .	244
Gráfica 6.	Sexo de los Participantes de UDELAS	244
Cuadro 16.	En Cuanto a los Actores Sociales Según Grupos de Edades .	245
Cuadro 17.	En Cuanto a la Valoración de las Edificaciones de UDELAS ..	248
Gráfica 7.	Condiciones de las Edificaciones de UDELAS	250
Cuadro 18.	En Cuanto a la Calificación de los Espacios de SIBUDELAS ..	252
Cuadro18.1.	En Cuanto a la Calificación de los Espacios vs Apego	253
Gráfica 8.	Espacios, Equipos y Mobiliarios en Bibliotecas de UDELAS ...	254
Cuadro 19.	En Cuanto a las Condiciones del SIBUDELAS vs Atenciones.	256
Cuadro 19.1.	En Cuanto a las Condiciones del SIBUDELAS / Rendimiento .	258
Cuadro 19.2.	En Cuanto Sentirse en el SIBUDELAS vs Rutina y Apego	259
Gráfica 9.	Condiciones de la Bibliotecas del SIBUDELAS, 2018	260
Cuadro 20.	En Cuanto a Valoración Material vs Rendimiento	262
Cuadro 20.1.	En Cuanto a Calificación Espacios y Equipos vs Rendimiento.	264
Gráfica 10.	Calificaciones de las Bibliotecas del SIBUDELAS, 2018	265
Cuadro 21.	En Cuanto a Valorar Edificaciones vs Apego y Rutina	266

Cuadro 22.	En Cuanto a Valorar Edificaciones vs Servicio y Atención	267
Cuadro 23.	En Cuanto a Calificación Espacial vs Circulaciones y Aten. ** ..	269
Cuadro 24.	En Cuanto a Atención en SIBUDELAS vs que le Produce	270
Cuadro 25.	En Cuanto a Atención en SIBUDELAS vs Programación	271
Cuadro 26.	En Cuanto a Valorar Edificaciones / Programación-Pref. ***	273
Cuadro 27.	En Cuanto a Valorar Edificaciones vs Programación-Bibliot. ****	274
Cuadro 28.	En Cuanto Sentirse en el SIBUDELAS vs que le Produce	276
Cuadro 29.	En Cuanto al Uso del SIBUDELAS vs Condiciones-Mejorar ...	277
Cuadro 30.	En Cuanto a Bibliografías Programadas por los Docentes	278
Cuadro 31.	En Cuanto a los Protocolos y Alfabetización vs Rendimiento ..	280
Cuadro 32.	En Cuanto a Asignatura y Uso Bibliografías vs Programación.	281
Cuadro 33.	En Cuanto al Uso del SIBUDELAS vs Asistencia y Apego	282
Cuadro 34.	En Cuanto a Valoración del Estudiante por el Trato Recibido.	283
Cuadro 35.	En Cuanto el Apoyo del SIBUDELAS a los Estudiantes	285
Cuadro 36.	En Cuanto al Uso del SIBUDELAS vs que le Produce	286
Cuadro 37.	En Cuanto a que el SIBUDELAS Produce Conocimiento	288
Cuadro 38.	En Cuanto al Uso del SIBUDELAS vs Estos que le Produce ...	289
Cuadro 39.	En Cuanto a Asignatura y Uso Bibliografías del SIBUDELAS ..	291
Cuadro 40.	En Cuanto a Bibliografías Dadas por los Docentes	292
Cuadro 41.	En Cuanto Dominio como Docente en Consultas	293
Cuadro 42.	En Cuanto a Valoración del Trato de Personal-SIBUDELAS ...	295
Cuadro 43.	En Cuanto Ayuda el Personal del SIBUDELAS al Estudiante	297
Cuadro 44.	En Cuanto a Sentirse como Personal vs Atención-Ofrecida	298
Cuadro 45.	En Cuanto a Atención Personificadas a Estudiantes-Docentes	299

** Significa: Atenciones.

*** Significa: Preferencial.

**** Significa: Bibliotecaria.

Cuadro 46.	En Cuanto a Calificación Espacial y Material / Estado Anímico	300
Cuadro 47.	En Cuanto Qué le Produce Estudiar, Consultar y Atender	302
Cuadro 47.1.	En Cuanto al Estudiar, Consultar y Atender vs Sexo-Actores ..	305
Gráfica 11.	Efectos que Producen al Estudiar en las Bibliotecas	306
Cuadro 48.	En Cuanto a Condiciones para Mejorar-Rendimiento / Actores	307
Gráfica 12	Condiciones y Lugares de Estudios	309
Cuadro 48.1.	En Cuanto a Atenciones para Mejorar-Rendimiento / Actores.	312
Gráfica 13.	Efectos que Producen las Bibliotecas del SIBUDELAS	313
Cuadro 49.	En Cuanto Asistencia y Apego al SIBUDELAS vs Actores	314
Cuadro 49.1.	En Cuanto a Valoración Espacial y Condiciones-SIBUDELAS.	315
Cuadro 50.	En Cuanto a Valoración Espacial y Condiciones-SIBUDELAS.	317
Cuadro 50.1.	En Cuanto a Valorar Espacios-Condiciones vs Actores	318
Cuadro 51.	En Cuanto a Señalamientos y Localización vs Actores	320
Cuadro 51.1.	En Cuanto a Señalamientos del SIBUDELAS	322
Gráfica 14.	Señaléticas de Bibliotecas del SIBUDELAS, 2018	323
Cuadro 52.	En Cuanto Programaciones Bibliotecarias de Apoyo / Actores.	324
Cuadro 52.1.	En Cuanto Programación-Mapas para Localizar SIBUDELAS.	325
Cuadro 53.	En Cuanto a Actividades y Programaciones del SIBUDELAS.	327
Cuadro 53.1.	En Cuanto a Realizar Actividades-Programaciones vs Actores	329
Gráfica 15.	Programación Bibliotecaria por Sexo de Usuarios-UDELAS ...	330
Cuadro 54.	En Cuanto a Medios-Plataformas Atractoras a Programación.	331
Cuadro 54.1.	En Cuanto a Medios y Plataformas Atractoras vs Sexo	333
Cuadro 55.	En Cuanto a Medios y Plataformas Atractoras vs Actores	334
Gráfica 16.	Grados de Interés de los Usuarios en Bibliotecas de UDELAS	335
Cuadro 55.1.	En Cuanto a Medios-Plataformas Atractoras vs Sexo-Actores	336
Cuadro 56.	En Cuanto a Medios-Plataformas Atractoras a Programación.	337
Cuadro 56.1.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Sexo	339

Cuadro 57.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Actores ...	340
Cuadro 57.1.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Sexo	341
Cuadro 58.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Actores ...	343
Cuadro 58.1.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Sexo	344
Cuadro 59.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Actores ...	345
Cuadro 59.1.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Sexo	347
Cuadro 60.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Actores ...	348
Cuadro 60.1.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Sexo	350
Cuadro 61.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Actores	352
Cuadro 61.1.	En Cuanto a Medios Programaciones-Atractoras vs Sexo	354

ANEXOS

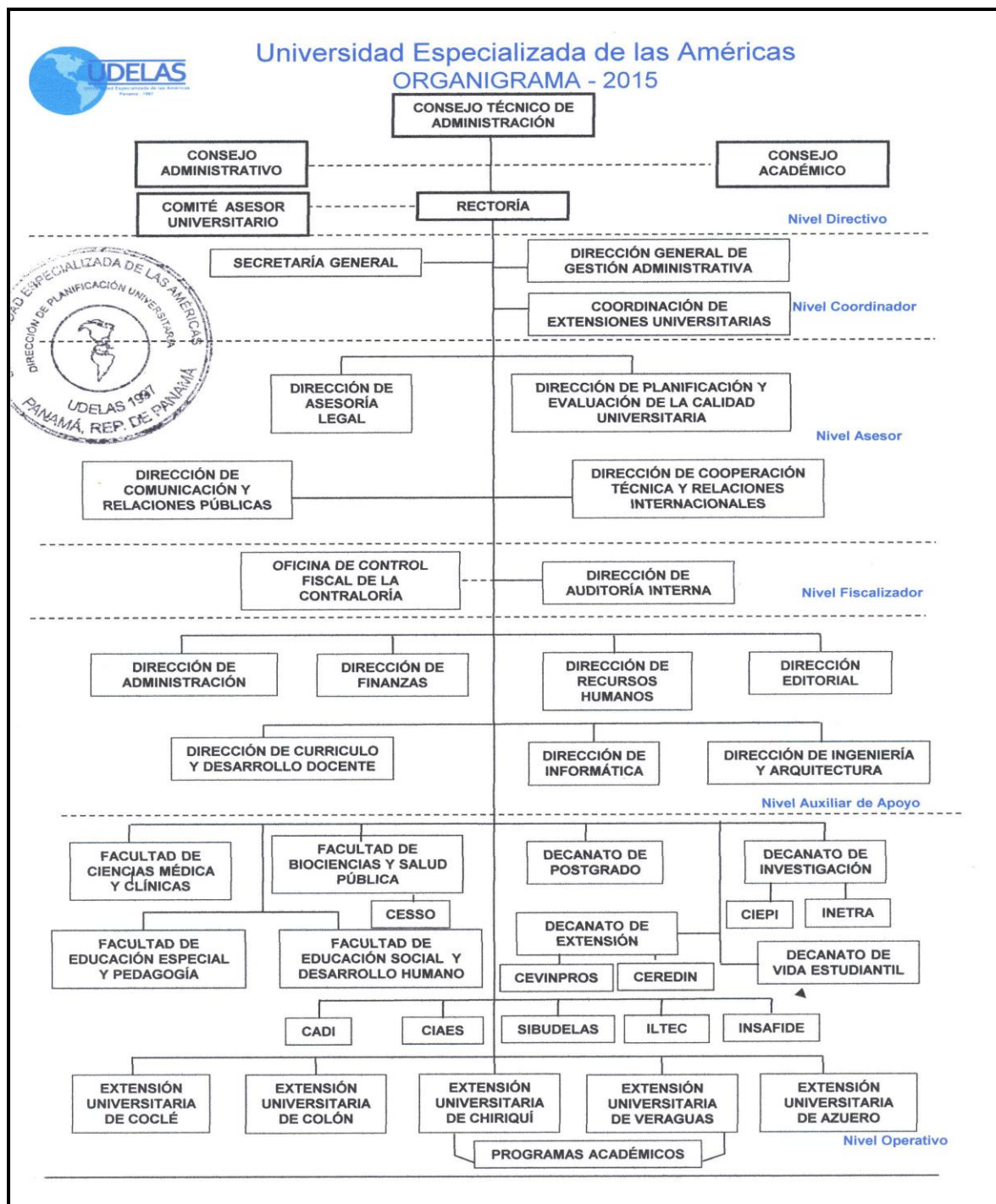
Índice de Anexo

Anexo I. Foto de la Universidad Especializada de las Américas



Fuente: Tomada de la Pagina Web-UDELAS.

Anexo II. Organigrama de la Universidad Especializada de las Américas



Fuente: Tomado de la Página Web de la Universidad Especializada de las Américas. Recuperada el 24 de junio de 2019. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/1453/organigrama-2015-2016.pdf/>.

Anexo III. Matrícula Oficial Total de UDELAS, Segundo Semestre de 2017

UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

MATRÍCULA DE PREGRADO Y GRADO EN LA SEDE Y EXTENSIONES UNIVERSITARIAS SEGÚN LA FACULTAD Y CARRERA ACADÉMICA AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Facultad y Carrera Académica	Matrícula (1)						
	Total	Panamá	Extensiones Universitarias				
			Coclé	Colón	Azuero	Chiriquí	Veraguas
TOTAL.....	8,803	3,872	398	793	587	1,482	1,671
FACULTAD DE EDUCACIÓN ESPECIAL Y PEDAGOGÍA	2977	990	165	264	227	593	738
ESCUELA DE EDUCACIÓN ESPECIAL Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	2067	714	154	222	202	325	450
Técnicos en:	1460	523	129	213	168	75	352
Consejería en Rehabilitación	24	24	0	0	0	0	0
Docente Integral en Educación Especial	853	271	82	141	103	0	256
Estimulación Temprana y Orientación Familiar	486	153	47	61	65	75	85
Dificultades en el Aprendizaje	97	75	0	11	0	0	11
Licenciaturas en:	582	191	0	9	34	250	98
Educación Especial	369	83	0	0	21	208	57
Estimulación Temprana y Orientación Familiar	214	93	25	0	13	42	41
Dificultades en el Aprendizaje	24	15	0	9	0	0	0
ESCUELA DE PEDAGOGÍA	899	276	0	42	25	268	288
Técnicos en:	92	81	11	0	0	0	0

UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

Docencia de Inglés	92	81	11	0	0	0	0
Licenciaturas en:	818	195	0	42	25	268	288
Docencia de Inglés	224	9	0	0	0	108	107
Docencia en Informática Educativa	120	79	0	17	0	0	24
Educación con énfasis en Educación Bilingüe Intercultural	265	67	0	0	0	128	70
Profesorado en Segunda Enseñanza	209	40	0	25	25	32	87
FACULTAD DE EDUCACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO	1779	806	192	186	95	242	258
ESCUELA DE EDUCACIÓN SOCIAL	899	421	91	111	0	155	121
Técnicos en:	628	222	91	101	0	121	93
Gerontología	23	23	0	0	0	0	0
Investigación Criminal y Seguridad	605	199	91	101	0	121	93
Licenciaturas en:	271	199	0	10	0	34	28
Educación Social Terapéutica	64	64	0	0	0	0	0
Inadaptados Sociales e Infractores	22	22	0	0	0	0	0
Traducción e Interpretación en Lenguajes de Señas	20	20	0	0	0	0	0
Panameñas							
Gerontología	13	13	0	0	0	0	0
Investigación Criminal y Seguridad	152	80	0	10	0	34	28
ESCUELA DE DESARROLLO HUMANO	880	385	101	75	95	87	137
Técnicos en:	335	155	48	30	21	12	69

UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

Gula de Turismo Bilingüe	335	155	48	30	21	12	69
Licenciaturas en:	545	230	53	45	74	75	68
Psicología con énfasis en Discapacidad	263	151	0	38	74	0	0
Psicología con énfasis en Psicología Educativa	227	60	41	0	0	70	56
Gestión Turística Bilingüe	55	19	12	7	0	5	12
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS Y CLÍNICAS	2143	1118	0	80	144	360	441
ESCUELA DE CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA ENFERMERÍA	861	332	0	80	13	236	200
Técnicos en:	418	179	0	63	0	96	80
Urgencias Médicas y Desastres	352	137	0	63	0	72	80
Instrumentación Quirúrgica	79	42	0	0	13	24	0
Licenciados en:	401	153	0	17	0	111	120
Ciencias de la Enfermería	340	130	0	0	0	102	108
Urgencias Médicas y Desastres	61	23	0	17	0	9	12
ESCUELA DE CIENCIAS CLÍNICAS	1311	786	0	0	131	153	241
Técnicos en:	427	266	0	0	98	0	63
Terapia Respiratoria	76	76	0	0	0	0	0
Optometría	115	115	0	0	0	0	0
Asistente de Laboratorio Clínico	265	75	0	0	98	29	63
Licenciados en:	731	520	0	0	33		178
Fisioterapia	437	179	0	0	0	124	134

UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

Fonoaudiología	153	109	0	0	0	0	44
Radiología Médica	157	124	0	0	33	0	0
Terapia Respiratoria	9	9	0	0	0	0	0
Terapia Ocupacional	73	73	0	0	0	0	0
Optometría	26	26	0	0	0	0	0
FACULTAD DE BIOCENCIAS Y SALUD PÚBLICA	1904	958	41	263	121	287	234
ESCUELA DE BIOCENCIAS	185	185	0	0	0	0	0
Licenciados en:	185	185	0	0	0	0	0
Ingeniería Biomédica	185	185	0	0	0	0	0
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA	1719	773	41	263	121	287	234
Técnicos en:	977	506	41	0	41	206	183
Control de Vectores	345	62	41	54	41	74	73
Seguridad y Salud Ocupacional	846	444	0	175		132	95
Licenciados en:	513	267	0	34	80	81	51
Seguridad y Salud Ocupacional	175	78	0	34	0	29	34
Educación para la Salud	115	43	0	0	36	36	0
Ciencia de la Actividad Física, el Deporte y la Recreación	83	83	0	0	0	0	0
Seguridad Alimentaria y Nutricional	140	63	0	0	44	16	17

(1) Incluye únicamente la matrícula de pregrado y grado. Excluye la matrícula de posgrados.

Fuente: Tomado del Portal-Web de UDELAS. Dirección de Planificación y Evaluación de la Calidad Universitaria (2017). Estadísticas sobre la Matrícula Oficial Total de UDELAS, Segundo semestre de 2017. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/3787/193-03.pdf/>.

Anexo IV. Planta Docente, según Sede-Panamá y Extensiones Universitaria de UDELAS, 2017

UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

PERSONAL CON FUNCIONES DE DOCENCIA, SEGÚN SEDE Y
EXTENSIONES UNIVERSITARIAS AL PRIMER SEMESTRE DE
2017

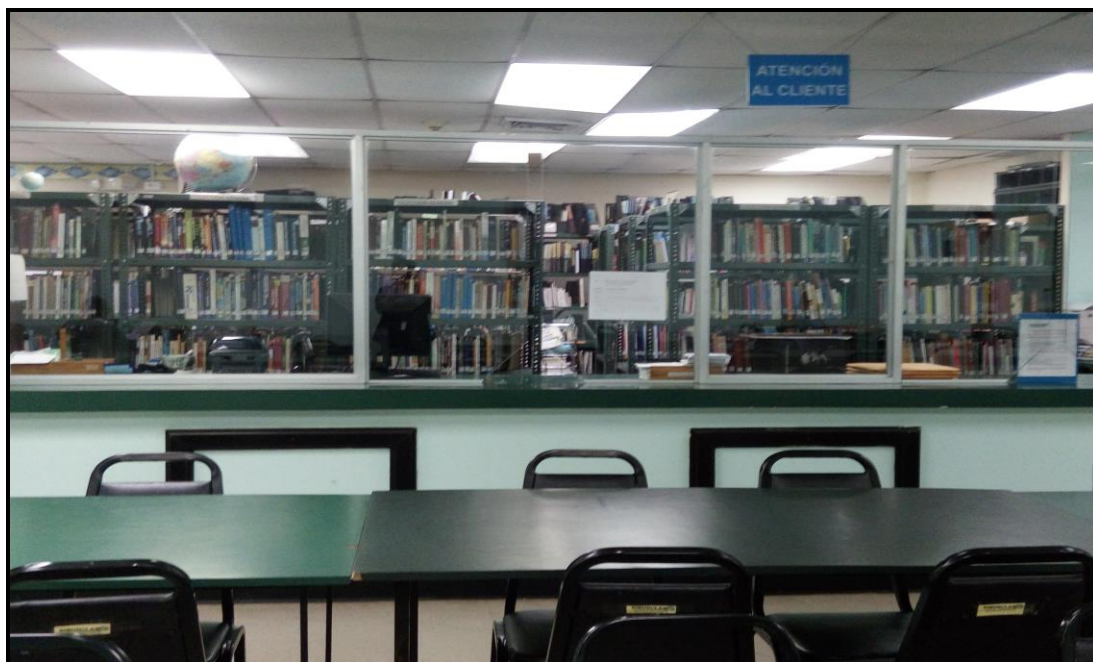
SEDES Y EXTENSIONES UNIVERSITARIAS	DOCENTES
TOTAL	1,509
Sede- Panamá	576
Extensión Azuero	131
Extensión Coclé	121
Extensión Colón	112
Extensión Chiriquí	247
Extensión Veraguas	322

NOTA: Incluye los profesores con carga horaria, banco de datos y Regulares.

Fuente: Dirección de Informática, Dirección de Recursos Humanos y Extensiones Universitarias

Fuente: Tomado Tomado del Portal-Web de UDELAS de la Dirección de Planificación y Evaluación de la Calidad Universitaria (2017). Estadísticas sobre la Matrícula Oficial Total de UDELAS, Segundo Semestre de 2017. Disponible en <http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/3793/193-09.pdf/>.

Anexo V. Fotos de la Biblioteca Álvaro Menéndez Franco



Recursos materiales bibliográficos y documentales. Edificio 808.

Biblioteca Álvaro Menendez Franco



Recinto bibliotecario con mobiliarios y espacios de estudios y consultas. Edificio 808.

Biblioteca Álvaro Menendez Franco



Recinto bibliotecario con acceso al sistema tecnológico y redes electrónicas. Edificio 808.

Anexo VI. Fotos de la Biblioteca José Renán Esquivel



Recursos materiales bibliográficos y documentales. Edificio 850.

Biblioteca José Renán Esquivel



Recinto bibliotecario con acceso al sistema tecnológico y redes electrónicas. Edificio 850.

Biblioteca José Renán Esquivel



Recinto bibliotecario con mobiliarios y espacios de estudios y consultas. Edificio 850.

Anexo VII. Cuestionario de la Encuesta de Neuromercadeo

UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

CUESTIONARIO

ENCUESTA DE NEUROMERCADEO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

(Marque con gancho o una equis y escriba en las rayas largas)

I. CONDICION SOCIODEMOGRÁFICA Y CULTURAL COMO USUARIO

1. Es Usted: Estudiante ____ Docente ____ Personal Bibliotecario ____
2. Díganos su Facultad _____
Carrera Técnica _____
Carrera de Licenciatura _____
Biblioteca en la que labora _____
3. ¿A cuál de estos turnos asiste Usted?: Matutino ____ Vespertino ____ Nocturno ____
4. Sexo: Mujer ____ Hombre ____ 5. Edad (en años): _____

II. NEUROMERCADEO DEL SERVICIOS BIBLIOTECARIO EN EL USUARIO

(Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario)

6. ¿Qué le produce a Usted el consultar, estudiar o atender en la biblioteca?
Muy satisfactoria ____ Satisfactoria ____ Ni satisfactoria ni insatisfactoria ____
No satisfactoria ____ Muy no satisfactoria ____
7. ¿Condiciones para mejorar los rendimientos académicos al estudiar o consultar? En la casa ____ En bibliotecas fuera de UDELAS ____ En los salones de UDELAS ____ En las bibliotecas del SIBUDELAS ____
8. ¿Asiste Usted rutinariamente y siente apego hacia las bibliotecas del SIBUDELAS?
Mucho ____ Poco ____ Nada ____
9. ¿Cómo valora Usted el espacio, comodidad de circulación, silencios de estudios, hablas por servicios y atenciones, ambiente visual, olfativo, táctil dentro de los recintos de las bibliotecas del SIBUDELAS? Muy satisfactoria ____ Satisfactoria ____ Ni satisfactoria ni insatisfactoria ____ No satisfactoria ____ Muy no satisfactoria ____
10. ¿Díganos Usted como son los señalamientos de letreros-leyendas y mapas para localizar los edificios de las bibliotecas del SIBUDELAS? Muy adecuados ____ Adecuados ____ Ni adecuados e inadecuados ____ No adecuados ____ Muy no adecuados ____
11. ¿Posee el SIBUDELAS Programaciones bibliotecarias de apoyos a las actividades estudiantiles, docentes y administrativas? Mucho ____ Poco ____ Nada ____

12. ¿Díganos cuál actividad le gustaría se realice en las Programaciones bibliotecarias del SIBUDELAS? _____

13. ¿Cuáles medios de comunicación servirían para hacer más atrayente para las Programaciones bibliotecarias, nuevas bibliografías o documentos y servicios al anunciarse? Vallas externas al recinto bibliotecario ____ Letreros en luces led ____ Trípticos o dípticos ____ La Radio ____ La TV ____ Telefonía móvil (WhatsApp) ____ Correos electrónicos ____ Redes sociales (en Facebook, Twitter u otros) ____

III. SITUACIÓN FÍSICO ERGO-ESPACIALES DE LAS BIBLIOTECAS

(Estudiantes, Docentes y Personal bibliotecario)

14. ¿Cómo valora las condiciones materiales y físicas de las edificaciones de las bibliotecas del SIBUDELAS? Muy buenas condiciones ____ Buenas condiciones ____ Ni buenas ni malas condiciones ____ Malas condiciones ____ Muy malas condiciones ____

15. ¿Como califica Usted los espacios de las bibliotecas del SIBUDELAS destinados para las sillas, mesas, estanterías, equipos tecnológicos, estudiantes? Muy adecuados ____ Adecuados ____ Ni adecuados e inadecuados ____ No adecuados ____ Muy no adecuados ____

16. ¿Cómo se siente Usted en las bibliotecas del SIBUDELA, con relación a las imágenes visuales, iluminación, climatización de temperatura, olores y sonidos, movilidades y circularidades de maniobras en las bibliotecas del SIBUDELAS? Muy adecuados ____ Adecuados ____ Ni adecuados e inadecuados ____ No adecuados ____ Muy no adecuados ____

IV. VALORACIÓN SOCIOACADÉMICA DEL USUARIO ESTUDIANTE

17. ¿Considera Usted que las Bibliotecas de SIBUDELAS, proporcionan seguridad, fortalezas, conocimientos, nuevas tecnologías de apoyo a las asignaturas cursadas? Mucho ____ Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

18. ¿Utiliza Usted las bibliotecas del SIBUDELAS? Sí ____ No ____

19. ¿En las asignaturas cursadas como estudiante, se utilizan las referencias y materiales bibliográficos que están a disposición en las bibliotecas del SIBUDELAS? Mucho ____ Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

20. ¿Las referencias y materiales bibliográficos utilizadas son proporcionadas por los docentes de las asignaturas dictadas en las carreras técnicas y licenciaturas de UDELAS? Mucho ____ Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

21. ¿Domina Usted como estudiante los protocolos de consulta, alfabetizaciones y acceso a las informaciones y documentaciones en las bibliotecas del SIBUDELAS? Mucho ____ Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

22. ¿Cómo valora Usted el trato que le ofrece el personal bibliotecario del SIBUDELAS?
Muy satisfactoria ____ Satisfactoria ____ Ni satisfactoria ni insatisfactoria ____ No
satisfactoria ____ Muy no satisfactoria ____

V. VALORACIÓN SOCIOACADÉMICA DEL USUARIO DOCENTE

23. ¿Considera Usted que las Bibliotecas de SIBUDELAS, proporcionan seguridad, fortalezas, conocimientos, nuevas tecnologías de apoyo a las asignaturas cursadas?
Mucho ____ Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

24. ¿Utiliza Usted las bibliotecas del SIBUDELAS? Sí ____ No ____

25. ¿En la asignatura que dicta clases, se utilizan las referencias y materiales bibliográficos que están a disposición en las bibliotecas del SIBUDELAS? Mucho ____
Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

26. ¿Las referencias y materiales bibliográficos utilizadas son proporcionadas por el propio docente de las asignaturas dictadas en las carreras técnicas y licenciaturas de UDELAS? Mucho ____ Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

27. ¿Domina Usted como docente los protocolos de consulta y acceso a las informaciones y documentaciones en las bibliotecas del SIBUDELAS? Mucho ____ Ni
mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

28. ¿Cómo valora Usted el trato que le ofrece el personal bibliotecario del SIBUDELAS?
Muy satisfactoria ____ Satisfactoria ____ Ni satisfactoria ni insatisfactoria ____ No
satisfactoria ____ Muy no satisfactoria ____

VI. VALORACIÓN TÉCNICA DEL USUARIO PERSONAL BIBLIOTECARIO

29. ¿Cómo bibliotecario ayuda a los estudiantes y docentes a alfabetizarlos para que accedan al dominio de las informaciones y documentos de las bibliotecas de SIBUDELAS? Mucho ____ Ni mucho ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

30. ¿Cómo valora a los estudiantes y docentes sobre las maneras, formas y tratos que ellos les dan sobre los servicios bibliotecarios prestados u ofrecidos?
Muy satisfactoria ____ Satisfactoria ____ Ni satisfactoria ni insatisfactoria ____ No
satisfactoria ____ Muy no satisfactoria ____

31. ¿Realiza como personal bibliotecario, atenciones personificadas de ayudas al acceso de perfiles académicos a las referencias bibliografías, hemerografías y webbibliográficas que reposan en las bibliotecas del SIBUDELAS? Mucho ____ Ni mucho
ni poco ____ Poco ____ Muy poco ____ Nada ____

32. ¿Cómo se siente cuando los usuarios estudiantes y docentes solicitan sus servicios en las bibliotecas del SIBUDELAS? Muy Satisfactoria ____ Satisfactorias ____ Ni
satisfactoria ni insatisfactoria ____ No satisfactoria ____ Muy no satisfactoria ____

Gracias por su colaboración